

## LES RYTHMES DE TRAVAIL

### Les rythmes de travail en service régulier

*"Ici, c'est assez simple. Vous commencez le matin, ça dépend de ce que vous faites, scolaire ou ouvrier. Prenons ouvrier : vous commencez vers 6 heures, vous faites deux ou trois services. Parfois, si on a le temps, un ou deux services scolaires et à 9 heures-9 heures 1/4, vous êtes ici. On ne change pas de car, le même sert aux ouvriers, puis aux scolaires... Le matin, on conduit, en général, 3 heures, 3 heures 1/2. Après, ça dépend s'il faut faire des services piscine, des services de navette. Mais ça, il y a un roulement, c'est pas tous les chauffeurs qui le font. Admettons qu'on commence à 6 heures ou 5 heures 45, à 9 heures-9 heures 1/4, on a fini les services. Après, vous revenez au garage, vous faites le plein, vous lavez le car, vous passez l'aspirateur, vous faites les vitres, vous nettoyez les filtres à air. C'est le petit entretien. A midi, vous rentrez à la maison, vous mangez. A 2 heures-2 heures 1/2, vous revenez pour commencer avec d'autres services ou si vous avez encore des bricoles à faire dans le car, vous les faites. Ensuite, vous refaites les services ouvriers et à 6 heures, c'est fini, sauf s'il a plu, vous relavez encore une fois le car. Et là, c'est fini à 6 heures 1/2. C'est une journée à peu près classique, sur place, ici."*

(Conducteur, 44 ans, Ain)

*"Il y a des personnes qui ne font que du scolaire et qui sont à temps partiel et il y a des services qui sont mixtes. C'est-à-dire que l'on fait à la fois la ligne régulière et, quelquefois, on fait un service scolaire et, derrière, des excursions de tourisme. On peut panacher... Un temps complet, il a des services le matin et c'est panaché avec de la ligne régulière, un service d'usine..."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"Je commence à 6 heures 25 et je pars faire une ligne jusqu'à Rennes, je reviens, je vais récupérer un scolaire, je retourne et ma matinée est finie. Ca demande 2 heures 30 de travail. Après, je redémarre à 13 heures, mais là, c'est en bus urbain. Je travaille de 13 heures à 15 heures 10. Après, j'ai encore une coupure et je reprends à 16 heures 30. Je retourne prendre le scolaire du matin, je le ramène et après je refais une ligne de Saint-Aubin où je reprends mon scolaire pour revenir sur Rennes, et de Rennes, je refais une autre ligne pour revenir. J'arrête à 19 heures 15-19 heures 20. Je fais ça une semaine sur deux, l'autre semaine, je ne fais que du bus. Il y a plusieurs services de mouvements de bus, il y a un service en une fois de 6 heures 45 à 12 heures 45. Il y a un autre service qui est en trois fois dans la journée. Il y a un autre service du matin de 6 heures 25 à 9 heures 25 et qui reprend de 15 heures à 20 heures... Le matin, à la prise de service, on vérifie l'huile, l'eau, les pneus, les feux. Je démarre mon bus. Prise de comptes aussi, parce que je fais de la ligne régulière. Après, au retour, à 8 heures 45, on fait le lavage. On est payé une heure par jour pour faire le lavage, le nettoyage des vitres. Jusqu'à 9 heures 45. Après, je dors. Je reste ici parce que j'habite loin, mais on est libre. Il y a une coupure jusqu'à 13 heures. De 13 heures à 15 heures 10, conduite. Après, la sieste jusqu'à 16 heures 30. Après, la conduite jusqu'à 19 heures 20 et après, j'ai 5 minutes pour la feuille de route."*

(Conducteur, 28 ans, Côtes d'Armor)

*"Le matin, on démarre d'ici à 7 heures, et on fait notre ligne d'usine jusqu'à 8 heures 1/2 en gros. Vers 9 heures 1/4, on recharge une école, soit on fait une sortie-Paris, tout ça... Et on revient au lieu de déchargement des enfants vers 4 heures-4 heures 1/2. Et après on refait la ligne d'usine du soir. Et ça se termine vers 6-7 heures du soir. On peut repartir le soir, à la rigueur, pour faire une soirée-Paris, jusqu'à 24 heures... Tous les matins, on remplit notre disque. Ca fait qu'il reste une journée et une nuit dans le car, 24 heures. Et tous les jours, on remplit la date, le nom du chauffeur, le lieu du départ, le lieu d'arrivée, le kilométrage, tout est inscrit dessus. Ca se fait le matin avant de partir. En plus, on a un ordre de route, où on a le lieu de chargement, le lieu où on va. On marque le kilométrage, combien on a payé de péage, de nourriture, pour nous faire rembourser après, et puis pour la facture surtout, la facture au client."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

*"En principe, moi, je commence à 7 heures 10. Faut que je parte à 7 heures 15. A 7 heures 10, je fais ma prise de service. On a 5 minutes pour remplir notre disque, et mettre notre car en route, regarder l'huile, parce qu'on ne part pas comme ça... Enfin, quand on a toujours le même car, on sait s'il consomme de l'huile ou pas. Et faut que je parte à 7 heures 15, si je veux pas me mettre en retard. Et j'arrive à 7 heures 50 sur place à Saint-Brice. Là, c'est un ramassage qui dure 5 minutes, je fais le tour de Saint-Brice et, à 8 heures, je suis rentré au CES. Et du CES, je repars dans la commune de Saint-Brice pour ramasser les grands qui vont au lycée, et à 8 heures 1/2 j'arrive au lycée. Et là, j'ai fini mais je peux attaquer ailleurs. C'est jamais pareil. Des fois, j'ai autre chose à 9 heures, une piscine ou un gymnase à Beauchamp. Alors, de Saint-Brice, je reviens à Beauchamp et je fais le gymnase de 9 heures à 11 heures 30. A 11 heures 30, comme y a pas trop de travail à cette saison-là, je ne recommence qu'à 16 heures. Je fais ma coupure, je rentre chez moi, c'est mon repos. Et à 16 heures 30, je suis sur place, je fais les scolaires. Bien souvent, j'ai deux scolaires et un service d'usine. Et je finis à 18 heures 30."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

*"Il n'y a pas de spécialisation, à part ceux qui font le transport d'usine Citroën et ceux qui font la ligne inter-urbaine, ils font toujours la même chose. Souvent, c'est eux qui ont demandé à faire ça. L'avantage, c'est qu'ils savent à quelle heure ils commencent et à quelle heure ils rentrent le soir chez eux."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Les conducteurs de lignes sont attirés sur leurs lignes. Pour eux, ça ne change pas, ils ont tous les jours les mêmes horaires."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

### Le service scolaire

*"Les services scolaires commencent entre 6 heures 30 et 7 heures le matin et se terminent à 9 heures, pour reprendre à 15 heures 30-16 heures jusqu'à 18 heures 15-18 heures 30. Les temps partiels ne font que le matin et que le soir."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"En ce moment, comme on ne fait que de la merde, on ne fait que du scolaire, à la limite, ça a moins d'importance si le car, il n'est pas serpillé ou ciré tous les jours. On s'en fout mais quand ça vient la saison, le car, il faut qu'il soit impeccable tous les jours... Les gamins, ça fait les cons, il faut sans arrêt les surveiller, ça casse tout. Mais, d'un autre côté, les horaires sont beaucoup plus réguliers. Avec les scolaires, on sait l'heure à laquelle on va partir le matin, on sait l'heure où on va rentrer le soir, tandis qu'en tourisme, on sait qu'on part le matin mais le soir, ça, on ne peut pas le savoir... Moi, personnellement, je n'ai pas de problèmes, parce que les gamins, ils me connaissent, ils savent très bien que si ils font une connerie, ils payent. Ca, ils le savent, je les ai mis au courant. Bon, il y a des chauffeurs, soit ils s'en foutent, soit ils disent rien, alors les gamins, au cutter, ils découpent les sièges. Pour faire réparer un siège, ça coûte mille balles. Moi, en début d'année, sur tous les services, les gamins qui vont faire les cons, vous savez tout de suite qui ils sont. C'est ceux qui vont se mettre au fond, ils pensent qu'on ne les voit pas, manque de pot ! c'est ceux qu'on voit le mieux avec le rétroviseur. Alors moi, je vais les trouver au fond là-bas, je prends leurs noms, ils sont cinq en principe, et je leur dis : "Voilà, maintenant vous êtes chargés de la surveillance dans le car. Si jamais il y a le moindre dégât, je vous fais réparer. Une facture divisée par cinq, vos parents payent." Là, ça les calme. Ce car-là, ça fait un an et demi que je l'ai, je n'ai jamais fait réparer les sièges... Avec les scolaires, la radio, c'est très important. On ne peut plus appeler ça des enfants, c'est des ados, ils ont leurs goûts musicaux. Ce n'est pas les mêmes que les nôtres, il faut en faire abstraction. On leur passe leurs cassettes de temps en temps pour qu'ils sentent que l'on est quand même pas des bourreaux avec eux. On se met un peu à leur portée. Mais des fois ils oublient que, comme on dit, la grimace on l'a faite avant eux. Je leur dis : "Vous savez, du car, j'en ai fait avant vous. Je sais ce qu'on fait dans un car. Vous ne pouvez pas dire que vous n'avez pas faite cette connerie-là, alors que je sais très bien que c'est vous qui l'avez faite."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Nous, les enfants, on n'aime pas trop les faire, quoi, parce qu'il y a le nettoyage et tout ça. C'est qu'il est sale, le car, en général, après les enfants."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

### **Le service en ligne**

*"Il y a aussi des services lignes avec billetterie mais ce sont des chauffeurs habituels qui s'en occupent et les autres n'y touchent pas trop, sauf s'ils sont malades ou en vacances. On ne contrôle pas les voyageurs, ce sont des contrôleurs qui montent dans le car, occasionnellement, à Toulouse... A la fin de la journée, vous faites la recette au bureau."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"Pour les lignes, en ce moment, ça pose de très gros problèmes avec la nouvelle limitation de vitesse en ville. On ne peut pas respecter la limitation de vitesse, sinon on est en retard."*

*"Ils n'ont pas le contact. Ils voient toujours la même chose, toujours les mêmes clients, toujours la même route... Mais ils peuvent avoir des loisirs, ils ont à peu près tous leurs week-ends d'acquis. Alors que nous, si on veut un week-end, on est obligé de le poser huit jours avant. "*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

"C'est la routine : mettre en place le disque qui est obligatoire pour les services scolaires ou les lignes régulières. On nous demande d'arriver 20 minutes avant les départs. Mais c'est un travail routinier. Le carburant, on le fait le soir. Ensuite on passe le véhicule dans des portes de lavage et on le stationne à son emplacement. Et on a aussi la charge de l'entretien, du balayage... Je reconnais que la ligne régulière, pour moi, c'est très dur, très épuisant. Du point de vue nerveux, c'est fatigant, parce que les temps de conduite ne sont pas très longs mais on doit respecter l'horaire. Et le gros problème, c'est la circulation dans Lyon, les difficultés d'accès à Lyon et de pouvoir maintenir les horaires. Je préfère faire une excursion de 100 ou 200 kilomètres plutôt que de faire une journée sur une ligne régulière... Par contre, les lignes régulières, ça commence à 5 heures 30 et ça se termine à 18 heures. Ou commencer à 6 heures 10-6 heures 30 et se terminer à 20 heures 30. Mais ça n'est pas un travail continu, il y a des coupures et donc, en général, on ne dépasse pas les 8 heures de volant. Mais ça représente des amplitudes importantes de 6 heures 10 à 20 heures 30 ou 21 heures. En général on a une amplitude de 12 heures tous les jours, c'est le plus fréquent."

(Conducteur, 36 ans, Ain)

"La journée de ligne régulière, on a des services qui durent pratiquement une heure, le trajet entre Villefranche et Lyon. Quand on arrive, y a une coupure d'1/4 d'heure, 1/2 heure, suivant l'enchaînement des services et puis on fait le retour Lyon-Villefranche... On a des coupures d'1/2 heure, une heure, en principe on ne travaille pas. Mais c'est très décousu, ça ne laisse pas le temps d'entreprendre grand chose. On est en attente. Il y a eu un aménagement sur les services qui a été fait pour laisser plus de temps. Parce qu'auparavant on n'avait pas d'attente mais on enchainait les services les uns derrière les autres, et c'est vrai qu'au niveau de la fatigue, c'était plus dur. Mais, par contre, on avait des coupures plus importantes, on enchainait deux services l'un derrière l'autre et on avait une coupure de 2 heures et 1/2-3 heures. Ce qui nous permettait éventuellement de rentrer à notre domicile. Mais au niveau de la fatigue et de la qualité du travail, ce n'était pas la même chose. On ne pouvait pas assurer la même qualité de travail, puisqu'on ne partait pas toujours à l'heure, si on avait 5 à 10 minutes de retard sur le premier service, on repartait 5 à 10 minutes en retard sur le second. Au niveau de la qualité des services, ce n'était pas d'une bonne qualité. Ca s'est fait en comité d'entreprise. Bien sûr, la direction souhaitait améliorer la qualité des départs, donc il y a eu ce fractionnement des services, des coupures d'1/2 heure ou d'une heure à Lyon."

(Conducteur, 36 ans, Ain)

"Par exemple, pendant les vacances scolaires, y a pas de ramassage, pas de sorties scolaires, donc on remplace les chauffeurs de lignes, s'ils sont absents ou en vacances. Ca nous arrive quand même de faire de la ligne urbaine. Donc, pendant une semaine, on peut prendre un car de ligne urbaine et tourner, quoi. Et on est moins bien, il faut vendre les tickets, et puis c'est toujours les horaires, les mêmes circuits, alors on n'aime pas tellement ça. Alors que là, on me dit : "Tu vas à Pontoise", si je veux passer par la chaussée Jules César, j'y passe, je peux passer par l'autoroute, je suis quand même assez libre."

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

*"Curieusement, le nombre d'accidents en ligne est moins fréquent que le nombre d'accidents à vide, en haut-le-pied. C'est-à-dire que les gens une fois qu'ils ont fini leur service sont beaucoup moins attentifs et c'est là qu'on a souvent des accrochages. Ils se sentent plus responsables comme avec les clients. Dès qu'ils sont un peu plus détendus, ils accrochent pas mal... L'accident le plus récent qu'on a eu, c'était précisément en haut-le-pied, le car est rentré dans une voiture."*

(Service Etudes, Région Parisienne)

## Les rythmes de travail en tourisme

*"Une journée à Rome : le matin, vous vous levez à 5 heures 30 ou 6 heures, ça dépend où est le parking. Vous prenez le taxi ou vous allez à pied au parking, vous cherchez le bus. Vous nettoyez le pare-brise - on n'a pas toujours le temps de le nettoyer le soir - on regarde un peu les cendriers, vite fait parce que le temps presse et on essaie d'être à 7 heures 1/2, 8 heures devant l'hôtel pour charger les clients. Mais nuance : il y a une différence si vous restez un ou 2 jours. Si vous ne restez qu'une journée, il faut être là pour charger les valises à 7 heures 1/2, le départ étant à 8 heures. Vous, vous n'avez pas encore pris de petit déjeuner, vous buvez un café en 2 ou 3 minutes et vous prenez le croissant en courant. Il faut encore compter les valises. Si vous avez un groupe important - le maximum, c'est 58 personnes - il y a parfois des clients avec deux valises, même s'ils n'ont pas le droit... Il faut placer 60-70 valises dans le car. Avant que le voyage commence, vous êtes déjà en sueur ! Le car doit être chargé à 8 heures, quand les clients montent dans le car. Après 2 heures de route, on s'arrête pour prendre un café.*

- Q : C'est obligatoire ?

*- On peut rouler 3 heures ou 2 heures 1/2 mais il faut quand même respecter les coupures. A chaque fois que je repars, je relis les réglementations : à mon avis, je crois qu'il faut s'arrêter un quart d'heure toutes les 2 heures ou 20 minutes toutes les 3 heures. En général, on s'arrête après 2 heures 1/2 et là, j'ai enfin le temps de prendre un café - à 10 heures 1/2 - et un croissant correctement, tranquille.*

- Q : C'est un moment nécessaire...

*- Oui, on s'arrête pour se détendre et pour se soulager.*

- Q : Que font les voyageurs ?

*- Comme nous voyageons avec un guide, c'est le guide qui décide à quelle heure, à quel endroit on s'arrête. Si on fait vraiment le grand tourisme, il y a toujours un guide et un chauffeur. Un chauffeur seulement parce que, toutes les nuits, on dort dans un lit.*

- Q : Il n'y a pas de double équipage ?

*- C'est pas nécessaire. Si tous les soirs on s'arrête, on peut dormir correctement.*

- Q : Si on continue la journée ?

*- Après la pause-café, on continue jusqu'à midi. On a une heure de temps pour déjeuner. On continue 2 heures et demie, café. Puis on repart, une heure 1/2 ou deux, ça dépend. On arrête devant l'hôtel, on décharge les valises et les clients descendent. En général c'est bien vu, avant de descendre les valises, d'aider les clients à descendre. Et ça, à chaque fois: aux pauses-café, au déjeuner. C'est un peu une exigence des clients, il faut être serviable avec eux. Le rapport conducteur-client et conducteur-guide, c'est très important."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

"Quand il fait du tourisme européen, c'est lui qui gère son temps de travail. Il y a des jours où il a une visite à faire dans la journée, il fait ce qu'il veut et des jours où il a des étapes de 600 bornes... C'est le travail qui dicte. Ça ne veut pas dire que le jour où il fait une visite de ville, c'est le jour où il travaille le moins. En général, c'est le jour où il en profite pour faire l'entretien, les petits travaux qu'il n'a pas eu le temps de faire. Il n'y a pas de règle stricte, c'est en fonction du client. Toujours, bien sûr, dans les règles de la législation. Notre base, c'est 39 heures ou 42 heures par semaine. Le temps de conduite ne dépasse jamais 4 heures même en tourisme... Les coupures : Il s'arrête, fait le tour du car, tout le monde fait pipi et on repart. Quand il y a des heures de conduite excessives, en général, il y a une amplitude qui est grande et là, il y a 2 chauffeurs. Au-delà de 12 heures d'amplitude, on est obligé de mettre un second chauffeur. S'il y a 4 heures de conduite pour aller à un point et 4 heures pour revenir, ça fait 8 heures, automatiquement, les gens qui vont à ce point vont faire quelque chose, ils restent sur place. 8 heures + le temps sur place, ça fait une amplitude grande, immédiatement il y aura 2 chauffeurs. Les problèmes de repos et de conduite, dans le transport de voyageurs, ne sont pas primordiaux."

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

"Pour le tourisme, ça dépend du client. Nous avons 4 heures 30 de conduite, 45 minutes de pause. De toutes façons, on doit conduire 8 heures dans la journée, maximum, et vous avez une amplitude de 12 heures par jour, et 2 fois 14 heures par semaine... Légalement, on a le samedi et le dimanche, mais en période de tourisme, on ne les a pas. Mais ils sont récupérables. Notre chef de mouvement s'arrange pour nous mettre un week-end par mois. Par exemple, au mois de janvier, je me suis retrouvée avec 30 jours de récupération. On ne peut pas les prendre quand on veut, on nous les impose en hiver."

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

"Le temps de conduite, c'est 9 heures par jour qui se répartissent par tranches de 2 heures avec 20 minutes d'arrêt, 3 heures de conduite consécutives sans arrêt et 1/2 heure de coupure ou 4 heures et 1 heure de coupure. Enfin ça, c'est la loi. On essaie de respecter au maximum, mais nous on dépend de notre chef de service, c'est à lui d'organiser ses plannings en fonction... Mais c'est un mec qui est quand même conscient du truc, il sait que, si jamais on se fait gauler pour dépassement de conduite, l'amende est chère. Le car est immobilisé pendant au minimum 8 heures avec les clients dedans."

(Conducteur, 38 ans, Ain)

"Il n'y a pas de différences de salaires, du moins chez nous. On a le coefficient 140 qui est conducteur-receveur, le coefficient 145 qui est conducteur-receveur et semi-occasionnel et vous avez le coefficient 150 attiré aux chauffeurs grand tourisme, il n'y a pas d'incidence au niveau salaire horaire. Il n'y a pas de disparité. Ce qu'on arrive à retrouver pour un coefficient 150, par rapport au 145, c'est uniquement le phénomène des primes. Prime de dimanche, prime kilométrique et tout ce que le chauffeur lui-même, en voyage, peut se procurer en improvisant un programme, un plus au programme. Les agences de voyages imposent des produits, on respecte les produits de l'agence. Mais, souvent à la demande de la clientèle, le conducteur prend l'initiative de faire un plus incorporé dans le programme et qui n'est pas négligeable au niveau de la rémunération. Alors là, c'est un jeu entre la demande du client et le conducteur..."

*S'il y a un prix pour visiter Paris, le conducteur va compenser son salaire horaire avec cela. Les agences de voyages sont sensées nous demander les kilométrages que l'on a fait en plus pour effectuer ces prestations. Là, le conducteur grand tourisme se fait le plus qui manque. J'estime que c'est une opportunité que la direction nous laisse, c'est un plus commercial qui satisfait le client et le chauffeur y trouve son compte...*

*Pour le grand tourisme, le système d'amplitude, c'est pareil mais les primes sont plus grosses dans la mesure où les kilométrages sont plus importants et l'amplitude sera certainement plus grande. Le calcul est le même. Il nous arrive facilement de partir à 6 heures du matin de Lyon, pour arriver le soir à Innsbrück. Là vous avez une amplitude de 15 heures. Alors la rémunération se fait ou à l'amplitude ou alors, si ça dépasse les 12 heures d'amplitude sur le temps effectif de travail, on vous paiera les heures effectives de conduite. Parce que le gars, en grand tourisme, roule, il est toute la journée au volant, il roule... Ca vous fait, par exemple, 5 heures-7 heures du matin, il y a la pause, 45 minutes. Et là, on retravaille jusqu'à 12 heures. Là, c'est le repas, l'agence de voyages prévoit 2 heures minimum pour le repas. On repart à 14 heures, un petit arrêt de 3/4 d'heure dans l'après-midi, disons à 17 heures, et on repart sur 18 heures. Ca fait des belles journées parce qu'en plus vient se greffer tous les commentaires historiques, le chauffeur s'occupe de la restauration - il ne faut pas le négliger, parce qu'on a tout en main - on s'occupe des règlements au restaurant, toutes les prestations... Alors là, c'est les trajets aller, parce qu'une fois qu'on est sur place, on ne travaille que 3 ou 4 heures maximum par jour. Mais on s'occupe toujours de la restauration, de l'hôtellerie, des commandes sur place."*

(Formateur, 40 ans, Ain)

*"- Ca arrive qu'on roule toute une journée. Quand on fait, par exemple, les châteaux de la Loire, on va rouler toute la journée. A part juste le temps de repos, ça sera le temps où les personnes visitent les châteaux.*

*- Q : Et qu'est-ce que vous faites pendant ce temps ? Vous arrivez à vous reposer vraiment ?*

*- Ah là, c'est très dur de se reposer, quand même. Ou on marche, ça fait du bien. Parce que, bien souvent, on ne va pas visiter. On visite une fois, mais on aime bien être tranquille. On se repose, ou je vais me promener, je marche un peu autour du car, ça me fait du bien.*

*- Q : Et vous considérez que c'est du repos ?*

*- Non, c'est pas du repos, parce qu'on ne sait jamais quand ils vont revenir. On ne sait pas si ça va durer 1 heure, si ça va durer 3 heures...*

*- Q : On ne peut pas aller faire la sieste ?*

*- Non, c'est pas possible, ça. J'appelle pas ça du repos. Le repos, c'est quand je rentre chez moi. Là, je suis sûr d'être en repos. Mais quand on est avec le client, ça peut pas être du repos.*

*- Q : C'est une contrainte d'être toujours à la disposition du client ?*

*- Ca dépend du client. Quand on connaît bien le client et que ça se passe bien, quand on sait comment la journée va se dérouler, ça va, y a pas trop de contraintes. Mais si on ne sait pas...*

*- Q : Il y a des fois où on ne sait pas ?*

*- Ben oui, y a des fois où c'est dur de savoir ce qu'ils vont faire exactement. Parce que, si vous faites la Champagne, on va vous mettre à Reims, vous ne savez pas si ils vont aller déjeuner à Epernay ou dans un patelin à côté. C'est prévu, mais c'est dur, des fois, de le savoir. Le client nous le dit pas toujours. Faut toujours questionner, quoi. Pas tous, mais ça arrive..."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

*"Quand on voit les réglementations du code de la route, des choses qui sont aberrantes et qui changeront jamais, où on oblige un autocar à rouler à 100 kms/h sur la première et la deuxième file et où on autorise les voitures à rouler à 80 sur la troisième file, et que nous, on n'a pas le droit de les doubler à droite, des fois c'est un peu... Quand il y a une file sur la gauche et que, si vous la prenez, vous prenez 1500 francs d'amende et 3 mois de suppression de permis de conduire... Vous ne pouvez pas savoir ce que ça peut attaquer nerveusement les gens ! Et c'est tous les jours, tous les jours ! Les gens ne comprennent pas pourquoi on leur fait des appels de phares... C'est infernal ! Alors quand on fait une saison qu'on a attaqué au mois d'avril et qu'on n'a pas eu une petite semaine de décontraction, eh bien ! croyez-moi que, quand les vacances arrivent, on est bien content de les voir !"*

(Conducteur, 42 ans, Région Parisienne)

### **Les sorties de ski (transport sec)**

*"Les sorties de ski, eh bien, en général, le départ se fait autour de 5 heures et le retour autour de 20 heures 30, 21 heures. Là, ce sont de très grandes amplitudes. D'ailleurs, il y a une dérogation pour ça, parce que l'amplitude ne doit pas dépasser 12 heures. Alors là, pour les sorties de ski, il y a une dérogation qui est accordée, puisque l'on considère que l'on a quand même sur place 6 à 8 heures de repos... Une journée de ski, c'est assez simple, c'est 3 heures, 3 heures 1/2 de volant, le matin, une attente et le temps de repas et le soir, au retour, idem, 3 heures 1/2."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"La conduite sur neige, y en n'a pas beaucoup qui acceptent. Je n'en suis pas fou non plus mais je ne crains pas. Ça fait 8 ans que je conduis des cars, je suis toujours monté en station. C'est sûr qu'il y a un moment si on pense qu'il faut chaîner, il faut s'arrêter. C'est pas plaisant de mettre les chaînes, c'est toujours dégueulasse, c'est froid, c'est lourd, mais il faut le faire, il faut le faire, ça fait partie du boulot... Conduire un car, tout le monde sait conduire. Bon, il y a des trucs qu'il faut savoir, on ne conduit pas sur la neige comme on conduit sur le goudron. Je sais faire la différence, je prends des repères. Y a la qualité de la neige qui joue. Il y a de la neige, on peut rouler dessus comme sur le goudron, il y en a d'autre, on ne le peut pas. Il y a la connaissance des itinéraires aussi. Comme là, dimanche, je vais à Flaine, je sais que c'est une route qui est très dangereuse, j'adapterai ma conduite aux conditions de circulation. Mais, dans ces cas-là, on ne peut pas donner de conseils. Moi, mon chef il me dit : "Tu vas charger à Val-d'Isère", il peut se mettre à neiger pendant la nuit, lui, ça ne l'empêchera pas de dormir. Par contre, s'il avait prévu d'envoyer un autre chauffeur, il ne dormira pas. Disons que j'ai fait mes preuves, c'est tout."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Il y a le ski, les conducteurs de tourisme font aussi le ski. Ils partent le matin à 6 heures et rentrent le soir à 21 heures. Il a 3 heures de conduite le matin et 3 heures le soir. Bon, ils s'occupent de ses clients, à descendre les skis. Et puis, de plus en plus, il reste à disposition dans le car parce que les gens aujourd'hui sont de plus en plus méticuleux et ils en veulent de plus en plus. Et il y a le repas qui est dans le car, y a celui qui a froid, qui ne veut plus faire de ski et qui veut se mettre au chaud dans le car..."*

(Chef d'agence, 47 ans, Ain)

## LES ACTIVITES DES CHAUFFEURS

### La billetterie (service régulier)

*"La billetterie, ça a été très simplifié, parce que, maintenant, nous avons des machines comme les machines que l'on trouve dans le commerce. Avec des systèmes de codes. Autrefois, on devait connaître les prix par cœur et à chaque changement de tarif, il fallait recommencer. Le code correspond au prix, donc ce n'est plus un inconvénient une fois que c'est en mémoire. Le fait de donner les billets, ce n'est pas un problème. Bon, on a la responsabilité de l'argent, des recettes."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"Il n'y a pas de problème là où il y a une gare, parce que là, les clients vont chercher leur billet au guichet. Mais entre les gares, c'est nous qui faisons la billetterie et on va verser la recette tous les deux jours. Pratiquement, sur 30 jours, moi j'ai 1200 francs, y en a, 1200 francs, c'est tous les deux jours. C'est sûr que le gars qui fait beaucoup de lignes, il arrive à avoir de l'argent. Les lignes SNCF, ça dépend aussi de la saison, comme sur la ligne de Divonne, l'été, il y a beaucoup de curistes. Et ces gens-là, ils paient leur car, et ça peut faire des sommes, 5-6000 francs. Et le gars, il ne veut pas prendre la responsabilité de le garder chez lui. Moi, j'ai ma boîte dans le car, un de ces jours, il y a un gars qui va partir avec..."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Y a pas de problème, ce sont toutes des machines électroniques. Le conducteur a un code bien précis avec une petite cassette à son nom. Dans le véhicule, il y a un petit ordinateur où tout est mémorisé, la ligne complète de A à Z, avec les tarifs et tout. Il met sa cassette avec son code et il appuie sur des touches. Quand il revient, il enlève sa cassette et il la met dans un videur qui lui dit : "Vous devez tant." On n'a pas eu de problème là-dessus. Alors qu'avant, c'était la machine à tickets, il y avait des erreurs."*

(Chef d'agence, 47 ans, Ain)

### La préparation du voyage (tourisme)

*"Il faut déjà bien connaître l'itinéraire du voyage, travailler un petit peu sur des plans, pour ne pas se tromper. Parce que, quand on arrive dans une ville, c'est pas toujours évident."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Ce qui est dur, c'est de se retrouver avec les restaurants, les hôtels, les lieux de visite, les excursions. Ca demande beaucoup de travail de débiter sur un territoire où on n'a jamais mis les pieds. Il faut éplucher la carte, les guides Michelin, les informations touristiques. Les guides ne connaissent pas tout. Le guide arrive le matin dans le bus et dit : "Aujourd'hui, on va faire ça et ça." Il y a des choses dont vous n'avez jamais entendu parler."*

*Il vaut mieux préparer tout ce qu'on peut du voyage, et faire au mieux s'il y a quelque chose d'imprévu, parler avec le guide pour voir s'il a quelques idées où ça se trouve ou, sinon, téléphoner à l'Office du tourisme pendant que les gens prennent le café ou mangent. Il faut nous informer. Ca veut dire que, parfois, on n'a pas le temps de manger."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"On a des feuilles de route en partant. C'est au planning qu'ils nous font les feuilles de route. A chaque fois qu'on fait un plein du véhicule, on marque le litrage et le kilométrage."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

### **Les relations à la clientèle selon les conducteurs (tourisme)**

*"Vous avez le contact avec les gens. Il y a des gens qui sont pas marrants. Là, je faisais une troupe théâtrale, eh bien, j'en avais un, tous les jours il me racontait la même histoire. Je pouvais pas quand même non plus l'envoyer se faire voir. Je suis obligé de l'écouter et de lui dire : "Ben oui, mais vous me l'avez déjà dit hier". Gentiment en plus, avec le sourire. Chose que je n'aurais jamais cru pouvoir faire dans ce métier... Moi, j'étais assez timide et je sais que ça m'a drôlement fait du bien. Ca m'a drôlement développé. Et puis, en plus, bien souvent, on se fait une mauvaise opinion sur les gens quand on ne vit pas avec eux. Parce que là on est en contact avec tout le monde. On a toutes sortes de sociétés, des gens qui sont très riches, des gens qui sont pauvres, des gens qui sont grincheux, des gens qui sont gentils, d'autres qui sont orgueilleux comme pas un, que vous ne pouvez pas leur parler. Des fois, c'est horrible ! Mais là-dedans, ce qu'il faut faire, c'est la part des choses. C'est-à-dire qu'il faut arriver à ne pas se laisser impressionner par ces gens-là et aussi, ceux qui sont plus bas, de les aider, de les comprendre. Parce qu'il y en a qui n'ont jamais été dans le car, des fois ils ont peur, alors on leur explique : "Il n'y pas de peur à avoir"... Ce qui nous fait vivre, c'est les clients, on ne doit pas avoir de problèmes avec un client. N'importe comment, bien sûr dans la limite du respect, il faut être à la disposition du client. Comme on dit toujours, le client est roi. C'est vrai, c'est un peu ça. Il faut absolument que le chauffeur fasse le maximum. Mais il ne faut pas non plus qu'on le prenne pour ce qu'il n'est pas. Faut le respecter et, des fois, on a du mal à se faire respecter. Mais enfin, dans l'ensemble, ça va assez bien... Dans le tourisme, il y a des chauffeurs qui ne sont pas faits pour ça. C'est-à-dire qu'ils n'ont pas le feeling, ils sont trop directs avec les gens. Il y a une façon de les prendre, il y a une façon de leur parler. Et il s'agit pas non plus de les "peloter", ou comme on dit de leur "cirer les bottes". Ca non plus, c'est pas bon. Il faut rester dans la limite, tout en étant gentil... Et puis des fois moi, je parle au micro avant de partir. Je leur dis certaines choses, je leur demande de ne pas manger dans le car, de ne pas mettre les pieds sur les têtes... On est obligé de prévenir à l'avance. Il n'y a qu'une chose qu'on ne fait pas, parce qu'on a peur d'affoler les gens, c'est de dire, comme dans un avion : "L'extincteur est devant, les brise-glace sont là, les marteaux... En cas de machin, vous décrochez ça et clac ! vous cassez la glace." On devrait leur dire mais, si vous dites ça, ils vont commencer à avoir peur."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Il faut s'habituer au contact avec les gens, c'est pas toujours facile. Il faut être diplomate, il faut toujours essayer d'arranger les choses... On les accueille, on présente le car, comment il est. On se présente nous-mêmes aussi. On leur explique un peu tout : le voyage, comment la journée va se dérouler, les arrêts qu'on fera, à quelle heure on arrivera au restaurant à midi et le soir à l'hôtel."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Il faut être agréable avec les gens, avoir le sourire, être toujours de bonne humeur, modéré, mais ne pas être trop timide non plus, savoir s'adapter au groupe. Il faut être attentif, très attentif selon la demande de la clientèle. Il faut être organisé au niveau du déroulement d'une journée, essayer de prévoir, être très prévoyant. Ça fait un tout. Il y a des collègues qui sont très bons au niveau animation mais aussi y en a qui manquent peut-être de retenue, qui sont trop exubérants. C'est difficile."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"Le travail d'excursion, c'est plus relax, c'est une autre philosophie. Ça ne se limite pas à prendre le volant et à conduire les gens d'un point à un autre. On a énormément de choses à faire du point de vue relation commerciale, vis-à-vis de la clientèle et si on part en voyage plusieurs jours, le conducteur est quand même l'intermédiaire entre le client qui a commandé et qui a payé un voyage et tous les prestataires, que ce soit l'hôtelier, le restaurateur, le guide local, s'il y a une visite de ville. Donc, pour que le voyage se déroule bien, le conducteur a une grosse part de responsabilité. Et il nous arrive parfois de prendre des initiatives et d'intervenir certains programmes de voyage, intervenir l'ordre d'une visite ou de deux visites par exemple pour une question d'horaire ou pour une question pratique. Donc je trouve, personnellement, que c'est un intérêt pour nous, un intérêt au travail. Et puis il y a le contact avec les passagers, il y a toujours des personnes qui sont très enrichissantes. Donc c'est très important pour moi de faire ce type de travail plutôt que de faire de la ligne régulière... Les gens qui ne connaissent pas le milieu du transport s'imaginent pas le travail d'un conducteur de tourisme. Souvent on imagine le conducteur que c'est celui qui est derrière son volant et qui emmène les gens d'un point à un autre alors que ça, la conduite, au cours d'un voyage, ça passe complètement au second plan, alors que l'intérêt, c'est de satisfaire la clientèle et puis de faire en sorte que tout se déroule bien, d'assurer le meilleur déroulement des prestations."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"De la patience, il faut beaucoup de patience. Etre consciencieux, il faut bosser ses voyages. Même moi, je balbutie par rapport à mon directeur commercial, je ne lui arrive pas à la cheville. Il faut étudier les itinéraires, les horaires. Et puis il faut avoir une conduite souple. Comme le client est prestataire, s'il y a un problème de chambre dans un hôtel, il faut que ce soit nous qui le solutionnons. On laisse pas le client se démerder tout seul. Histoire d'être en panne, il faut faire en sorte que ça dure le moins longtemps possible, on ne peut pas immobiliser les clients en rase campagne 2 jours pour changer une roue. Et la patience, comme je vous disais tout à l'heure. Il y a des clients qui sont chiantes... Dans ce métier, il faut accepter les louanges comme les reproches. Ce n'est pas parce que le client vous fait des reproches, qu'il faut l'envoyer chier et ne plus s'en occuper. Il ne faut pas non plus ramper devant eux, on a quand même un rôle à tenir. On va s'arrêter là pour visiter un truc, on va quand même leur imposer notre horaire. On leur dit avant d'arriver : "Je vous donne 45 minutes", il faut qu'au bout de 45 minutes ils soient là."*

*C'est tellement calculé pratiquement au quart d'heure près, si ils dépassent d'une demi-heure, c'est tout foutu. Si au restaurant on est attendu à midi et qu'on arrive à midi et demie, y a un truc qui sera trop cuit, et les clients vont encore rouspéter, malgré que ce soit de leur faute si on est en retard."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"L'accueil des voyageurs, c'est nous qui le faisons avec la guide, ou, s'il n'y a pas de guide, c'est nous. Ca consiste à les mettre en confiance, déjà. Et sur un voyage de 15 jours ou un mois, on vit avec eux pendant 15 jours ou un mois. Si c'est des étrangers - nous, on fait beaucoup de Canadiens - leur seul lien d'attache en France, c'est le chauffeur, la guide et le car. Alors il faut être bien avec eux et le car propre. Ils s'attachent à nous, de toutes façons. Ils ont confiance en le chauffeur, je pense. Et puis, si ça ne va pas, ils le disent, s'ils n'ont pas confiance, ils le disent... A force de rouler, on arrive à acquérir une certaine expérience et à voir ce qui va pas, ce qui va, si on va arriver à l'heure à telle ville, s'il vaudrait mieux passer par là et je pense qu'il faut faire confiance au chauffeur s'il dit : "Il faut partir à telle heure". Et le problème, des fois, c'est que les gens veulent en faire un peu à leur tête. Il y a des fois où on crie un peu, enfin on crie pas, on leur fait comprendre, quoi... Faut pas se laisser faire non plus... S'ils nous demandent des choses supplémentaires, eh bien, on le fait. Soit on téléphone ici, on dit : "Ils nous demandent d'aller là, est-ce que c'est possible ?" Parce que c'est une question d'argent. S'il y a la guide avec nous, c'est elle qui prend la responsabilité, en gros. Sinon, on le fait, on sait que ça va être un plus après : si on fait plaisir aux gens, après, ils nous reprennent et c'est bien. Mais si c'est des gens assez chiantes au départ, c'est pas la peine, s'ils sont pas compréhensifs d'un côté, on ne va pas l'être de l'autre, quoi. Et puis, comme on a toujours l'amour du métier, on va le faire... Ah, faut pas regarder les horaires. C'est un métier où il faut pas regarder les horaires, il faut presque être présent 24 heures sur 24, disponible... Avant de rentrer dans le car, j'étais timide, et là, je ne suis plus timide à force de côtoyer les gens..."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

*"Il peut y avoir des retombées. Systématiquement, quand vous rentrez, ça vient aux oreilles d'ici. Donc la direction vous appelle : "Qu'est-ce qui s'est passé ?" Donc faut avoir à justifier, il faut avoir un argument de poids pour pouvoir expliquer au patron. Parce que ça se passe entre les trois, alors c'est votre parole contre la leur... Il y a des gens qui sont pas contents du chauffeur, et ils écrivent. Mais vous pouvez très bien recevoir une lettre de compliments comme une lettre de critiques... On est toujours pris en otage. Donc, dans ce boulot-là, je vous dis, on n'a pas le droit à l'erreur. Faut toujours être impeccable. Le matin, faut toujours avoir votre car propre, les carreaux propres, tout, tout impeccable... De toutes façons, vous avez le résultat à l'arrivée, parce que si vous avez une bonne prestation, si vous êtes gentils avec les gens et si vous êtes toujours à l'heure... On ne doit jamais vous attendre, c'est toujours vous qui devez attendre. Et à la finale, si les gens sont contents, vous avez une petite rétribution qui vous tombe, le pourboire. C'est une gentillesse si les gens sont contents, mais ce n'est pas une obligation."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"C'est sûr que faire une sortie de 3ème âge, c'est le meilleur truc. Parce que, bien souvent, ils visitent des choses intéressantes, le midi, y a toujours un bon restaurant, et puis, à la fin, vous êtes remercié par un petit pourboire... Les personnes du 3ème âge, c'est pas triste. Quand ils sortent, ils sont contents, quand on s'occupe un petit peu d'eux, ils sont ravis. Ils vous adoptent tout de suite, vous faites partie de la famille. Du moment que vous les aidez à descendre du car, qu'on s'occupe un petit peu d'eux, pas de problème."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

### **Les relations à la clientèle selon les employeurs (tourisme)**

*"C'est un métier très relationnel. Celui qui n'aime pas son prochain, il ne peut pas rentrer dans les métiers du car. Il faut être disponible, il faut être à l'écoute du groupe... Quand vous partez pour plusieurs jours ou même pour la journée, il y a un lien qui se fait entre le chauffeur, qui est notre VRP, et la clientèle. Le chauffeur fait beaucoup, c'est énorme... Vous allez dire à un client : "Vous m'enquiquinez !", c'est pas un client, c'est 50, c'est 100 yeux qui vous regardent... Des fois, on a des problèmes familiaux, quand on arrive au volant, il faut savoir les oublier. Et ça, ce n'est pas donné à tout le monde. Prendre sur soi de ne pas faire la tête... C'est pas une relation de travail, au bout d'une heure, vous savez, ça devient un petit groupe, ça devient une famille..."*

(Patron, 38 ans, Nord)

*"La courtoisie vis-à-vis de la clientèle, il y a un petit prospectus disant que faire un sourire... Pouvoir aider, pouvoir répondre aux desiderata du client, savoir sentir... être diplomate... On est un peu comme dans l'histoire de Blanche Neige dans un groupe : il y a les grincheux, les timides, il y a tout le monde... Alors il faut savoir composer et être maître à bord. Le chauffeur est maître à bord, c'est ce que je leur dis."*

(Patron, 38 ans, Nord)

*"Faut être attentif, les petits problèmes qu'il peut y avoir, qui sont des problèmes minimes, montés en épingle par le pourcentage de mauvais caractères que l'on trouve dans chaque car... Sur 50 personnes qu'il y a dans un groupe, on sait qu'il y en a deux ou trois pour lesquelles ça n'ira jamais. Ce n'est pas la peine ! Au restaurant, ça n'ira pas, dans le car, il fera trop chaud ou trop froid. Je me souviens avoir eu une lettre d'un client qui nous reprochait d'avoir mis des rideaux rouges dans un car, il me disait que ça lui avait gâché le voyage..."*

*"Les gens sont de plus en plus stressés. On part de là, on va là, hop ! terminé, on se dépêche, on va vite... Avant, on arrivait à avoir des liens amicaux avec des clients qu'on transportait une fois ou deux dans l'année. On se connaissait bien, les gens aimaient bien avoir le même chauffeur. Maintenant, ça n'a plus aucune espèce d'importance. On a le sentiment - je ne suis pas le seul d'ailleurs - d'être chauffeur de car, d'être un larbin, mais vraiment le larbin ! Certaines personnes, c'est tout juste si on vous dit bonjour, si, quand on vous demande quelque chose, on vous demande s'il vous plaît... C'est : "On fait ça, on fait ça, on fait ça !" Ça devient désagréable. Moi qui aime bien la politesse, je suis le premier à avoir toujours le sourire, le premier à demander poliment... Des clients exigent des choses qui sont pas toujours possibles, avec des réactions et des réflexions qui sont désagréables."*

*Par exemple, je demande aux gens de ne pas fumer dans le car - moi, je suis fumeur, quand je monte dans mon car, je ne fume pas non plus - moi, j'ai vu des gens me répondre : "Moi, de toutes façons, j'ai payé et je fais ce que je veux !" Bon, y a du manque de respect, mais c'est de pire en pire. On a de plus en plus ce genre de problèmes. Surtout avec les Français. C'est dommage, c'est chez les Français que ça se dégrade... Un chauffeur, autrefois, c'était une personne importante dans le car, maintenant, le chauffeur, c'est devenu un accessoire du car..."*

(Responsable de garage, 42 ans, Région Parisienne)

*"Maintenant, je trouve que le métier de chauffeur s'est dégradé. Avant, on était quand même estimé. Maintenant, les clients nous prennent, on les conduit, c'est tout, terminé ! C'est plus pareil qu'avant, c'est plus froid entre les clients et les chauffeurs. Autrefois, c'était plus de camaraderie et puis les gens revenaient. Maintenant, les gens regardent, à 50 balles, ils partent autre part. Les taxis, ils ont un tarif, donc ça va encore, mais nous, on n'a pas de tarif... D'ailleurs les chauffeurs le savent bien, ils nous le disent, ça se déprécie maintenant. Peut-être parce que tout le monde est toujours pressé. Maintenant, les gens, aussitôt dans un véhicule, ils voudraient déjà être arrivés sur place. Avant, on s'arrêtait, ils allaient déjeuner et tout, maintenant, ça se fait, mais c'est toujours rapide. C'est plus le même boulot qu'il y a 10-15 ans."*

(Patron, 43 ans, Nord)

## Les problèmes et difficultés

### Relation avec les guides

*"Les guides les plus embêtants sont ceux qui exigent toujours des choses non admises. Comme rouler à 110 sur l'autoroute, passer des ponts limités à 5 ou 10 tonnes, il faut passer avec notre 24 tonnes ! Faire tourner le moteur pour refroidir le car en été, laisser tourner le moteur un quart d'heure, 20 minutes. Il y a des guides qui exigent des choses qui ne sont pas admises par la loi, ils ne comprennent pas."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

### Le problème du parking

*"A Rome, il y a interdiction, le matin, pour les gens extérieurs à Rome d'aller au centre ville. Il y a Salzbourg, vous n'avez pas le droit de venir avec votre car au centre ville. Il y a deux points de chute où on reprend les clients. Des restrictions qu'on ne connaissait pas avant. Il y a aussi autre chose : on vend de plus en plus de voitures et il y a de plus en plus de trafic. A l'époque où j'ai commencé, le car pouvait toujours rester à côté de l'hôtel, aujourd'hui, on a à peine le temps de descendre les clients et les valises et hop ! on part au parking. Au passage, je dois dire que c'est à Paris qu'on a le plus de mal à trouver un parking et il n'y a pas du tout de parking gardé. Le matin, on peut retrouver un carreau cassé, des enjoliveurs en moins ou votre rétroviseur en moins. D'ailleurs, je l'enlève le soir."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"Des fois, dans Paris, c'est vraiment difficile, vous ne pouvez pas stationner, c'est un grand problème. Les parkings ne sont pas où on doit aller avec les touristes, donc ça ne va pas. C'est à nous de nous débrouiller, on est souvent en double file, on gêne la circulation. Ou c'est l'inverse, c'est des voitures qui sont garées à l'emplacement des cars. Et la police n'en fait pas plus pour autant, elle viendra plutôt aligner le car."*

(Conducteur, 46 ans, Région Parisienne)

#### Les risques du métier

*"Une fois sur route, il faut manger modérément, boire beaucoup.*

Q : Il y a des risques de maladie ?

*- Oui, le cholestérol. On descend dans des grands restaurants. Je sais bien que j'ai pris dix kilos depuis que je fais le tourisme. Le médecin du travail m'a dit de moins manger. C'est un grand risque, l'excès de nourriture. Un autre risque, c'est l'alcool. Au restaurant, les personnes qui aiment boire un verre ou deux sont tentées. Il faut qu'ils se refusent. Ça les handicape. Ceux qui aiment fumer aussi, ils sont mal à l'aise car ils ne peuvent fumer en car. Si vous passez un contrôle après avoir bu un verre, vous avez des problèmes. Il ne faut pas aller au bar où sont les clients, sinon ils vont avoir peur. Je me suis arrêté de boire depuis quelques années mais j'ai des collègues qui aiment un verre ou deux au repas, une bouteille le soir... Boire et fumer, c'est aussi un problème et il faut faire des choix."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

## SYSTEMES DE REMUNERATION

### LE POINT DE VUE DES CONDUCTEURS

*"Un salaire de base pour 169 heures et puis il y a les heures supplémentaires qui viennent se greffer dessus..."*

*[Complément d'information du patron : "Ils ont un fixe de 12 heures d'amplitude et, au-dessus, ils ont les heures à 25 % (c'est les 15 premières heures), les heures à 50 % (les 8 suivantes) et 7 heures à 100 %. On a droit jusqu'à 199 heures et au-delà de 199 heures, ils ont des heures de repos compensateur à récupérer. Chez nous, ils ont un forfait pour 12 heures d'amplitude. Il n'y a pas des heures de roulage, des heures de mise à disposition. Parce que c'est un métier saisonnier, alors, en hiver, ils auraient fait un salaire de misère et, en saison, ils auraient fait un bon salaire. Alors c'est pour équilibrer tout ça. Maintenant il y a beaucoup de transporteurs qui font les forfaits."]*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Il y a un accord passé entre le comité d'entreprise et la direction, et nous sommes rémunérés à 75 % de l'amplitude. C'est un accord interne à l'entreprise. Il y a une législation très précise mais qui est extrêmement compliquée à mettre en œuvre. Il y a eu là aussi un changement. Quand je suis rentré dans l'entreprise, la rémunération se faisait suivant la législation des transports et donc il y avait différents taux horaires suivant que l'on était en attente, il y avait des taux de 60%, à 150 %, à 100 %, à 125 %, il y avait aussi des heures à 30 %. C'était assez compliqué et ce n'était pas toujours avantageux, c'est vrai. Si vous partez en excursion de ski pas très éloignée, 2 heures le matin et 2 heures le soir, et en dehors de ça vous étiez payé à 30 %. Donc mobilisé toute une journée pour un gain très faible. Alors y a eu un accord passé avec la direction, en tenant compte quand même de tout le travail : excursions, lignes régulières, etc..., il y a eu une moyenne de faite, ils sont arrivés au taux de 75 %, c'est-à-dire lorsque nous avons 12 heures d'amplitude, on est rémunéré 9 heures à 100 %... Il y a un salaire de base pour 169 heures et donc lorsque l'on dépasse les 169, ça se rajoute mais on n'a pas d'heures supplémentaires. Alors on a un nombre d'heures indemnitaires, mais toujours au même taux. On n'a pas d'heures supplémentaires, ça fait partie de l'accord des 75 %... Par contre, ce que l'on souhaiterait, c'est qu'il y ait un taux de base beaucoup plus élevé. Ce qui fait notre salaire, ce sont les primes et le nombre d'heures, autrement on a un salaire qui est un tout petit peu plus que le SMIG. On trouve quand même qu'il y a un décalage. Et dans le transport routier, c'est la même chose, ce qui fait le salaire, ça a toujours été le nombre d'heures. Ce qui est dommage donc, c'est qu'il faille faire beaucoup d'heures. Donc c'est l'amplitude, et par dessus viennent se rajouter les excursions, les primes et ce n'est pas énorme. Et là, c'est des primes à la journée pour équilibrer la différence de coefficient. On est tous au même coefficient, mais, théoriquement, les conducteurs qui font du tourisme devraient avoir un coefficient supérieur. Mais pour faciliter la rentabilité, ils ont préféré mettre tout le monde au même coefficient et donner une prime à ceux qui partent en excursion."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

"Chez X, les gars sont payés mensuels. S'ils ne travaillent pas beaucoup, c'est tant mieux pour eux. Mais, par contre, il y a des périodes comme maintenant, l'hiver, où ils ont tous les transferts, ils bossent beaucoup et ils ont qu'une seule paie. Tandis que nous, chez Y, on est payé "au disque", c'est-à-dire que notre patron, il se débrouille pour nous assurer au minimum 6 heures 1/2 de travail par jour. Si on fait moins, tant mieux, on est payé 6 heures 1/2, mais si on fait plus, on est payé en plus des 6 heures 1/2. Ce qui fait qu'il y a des mois où on va gagner 10-12 000 francs et il y a des mois qui sont calmes où on gagnera le minimum, et sur la moyenne annuelle, on est gagnant. Chez X, ils tournent à 6500 de moyenne par mois, nous, on est à 7500 francs... On a donc un fixe + des heures supplémentaires : 6 heures 30 par jour et tout ce que l'on fait en sus de 6 heures 30, il y a des heures à 25 %, des heures à 50 %. Par exemple, si, au lieu de faire 6 heures 30, on va faire 8 heures, ça fera une demi-heure payée à 25 % et une heure à 50 %... Notre patron, ce qu'il voulait faire -- parce que tout le monde a des problèmes d'argent, parce que juillet-août, il y a que deux lignes à faire, on tombe à 5000-5500 et les deux mois d'avant vous avez tourné à 10-12 000, ça fait quand même une sacrée différence, et juillet-août, c'est le mois des vacances, partir en vacances avec 5000 balles dans le mois, c'est un peu juste -- alors notre patron, ce qu'il voulait faire, c'est nous donner un fixe. Par exemple, il avait avancé le chiffre de 7000 francs, nous donner ça tous les mois avec rattrapage deux fois par an. Les mois où nous avons gagné moins de 7000, c'est nous qui les avons, mais les mois où on avait gagné plus, il nous les reversait au mois de mai et au mois de septembre. D'ailleurs, quand il a proposé ça, moi, il m'a regardé et il m'a dit : "Vous, quand je vais vous faire vos rappels, ça va vous faire drôle !" C'est vrai parce que je tourne en moyenne à 9000 balles par mois, si il me donne que 7000, ça fait qu'il me doit 2000 et, sur cinq mois, ça fait 10 000 balles. La plupart des chauffeurs ont pas été d'accord, ils ont préféré que l'on reste à l'ancien système, que l'on soit payé ce que l'on a fait dans le mois."

(Conducteur, 38 ans, Ain)

"Q : Votre salaire de base se situe à combien ?

- Le salaire de base, il est à 6000 francs pour 169 heures.

Q : Et, en moyenne, vous arrivez à vous faire combien ?

- Et c'est brut, alors net, vous voyez ce qui reste ? Si on ne fait que les 169 heures, à la fin du mois, vous allez avoir 5000 francs. Et pour avoir pris des risques énormes. Alors ça ne veut plus rien dire...

Q : Et avec les heures supplémentaires, vous arrivez à combien ?

- Mais on peut arriver à des mois à 8000, mais on est monté à 300 heures, on a doublé un mois pour avoir moins de deux mois de salaire. En faisant 300 heures, je n'ai même pas touché deux SMIG.

Q : Et en moyenne ?

- Ça dépend. L'été, des fois, il y a 10 000 francs, mais je vous dis, il y a 300 heures au bout. Et on est parti de chez soi peut-être 24 jours."

(Conducteur, 46 ans, Région Parisienne)

"Au niveau paie, oh là là, c'est compliqué ! Pour nous, une journée de 7 à 18 heures, qu'on fasse 2 lignes d'usine, c'est-à-dire que ça nous prenne 2 heures le matin, 2 heures le soir et qu'on fasse rien entre les 2 - enfin rien, le nettoyage et tout ça - ou alors qu'on fasse du scolaire de 7 heures à 18 heures - par exemple on va à Paris, on attend, on les reprend le soir - nous, c'est compté dans notre salaire de base, dans les deux cas. Après, si, par exemple, après 18 heures, on fait une soirée jusqu'à 24 heures, là, on a une prime.

*Et, en voyage, par exemple, y a plusieurs choses. On peut être en voyage à l'étranger, en commençant le matin à 9 heures, en général c'est comme ça, 8 heures 1/2-9 heures, après, l'hôtel, et le soir à 18 heures, c'est fini. Là, qu'on commence à 9 heures, à 6 heures du matin, qu'on termine à 23 heures ou 1 heure du matin, on a tant par jour : notre salaire de base + une prime. Et encore ça dépend si c'est du travail qui fait partie de la société...*

Q : Comment ça ?

- *Si c'est organisé par la société, on touche tant, et si c'est les clients, on touchera tant. C'est pas la même prime... Ici, on est payé tant par jour. Il y a des sociétés qui payent à l'heure de roulage : le patron va regarder le disque, il va dire : "Tu as roulé 2 heures dans la journée, tu seras payé tant." Nous, qu'on roule 2 ou 5 heures, on est payés pareil, ils ne regardent pas le disque.*

Q : Et qu'est ce qui est le plus intéressant ?

- *Ca dépend de ce qu'on donne par heure. Tout dépend du patron, si c'est un patron qui paye ou si c'est un patron qui ne paye pas.*

Q : Ca peut beaucoup varier ?

- *Ah oui, oh là là ! Par rapport aux entreprises qu'on connaît, il y a 1/3 de différence. Et il faut pas croire que c'est parce qu'on va aller au fin fond de l'Autriche qu'on va être payé plus cher que si on reste à Paris...*

Q : Quel est votre salaire de base ?

- *6500 francs.*

Q : Et avec les primes, ça peut monter jusqu'à combien ?

- *Y a une marge qui peut aller de 7000 à 12 000." (H, 26, RP, ag. restr., 10)*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

"Q : Pour vos revenus, comment ça se passe ? Vous avez un salaire fixe ?

- *On a un salaire fixe et après on a les heures supplémentaires. Enfin, c'est très compliqué. Vous avez les heures de dimanche, les heures de nuit, les heures à disposition, les heures d'entretien...*

Q : Et tout ça est payé différemment ?

- *Oui.*

Q : Alors votre salaire de base est de combien ?

- *Moi, c'est 46 francs de l'heure.*

Q : De conduite ?

- *Oui. Ou à disposition, c'est payé à 95 %, je crois. Les heures de dimanche, je sais plus si c'est 25 % de plus... Les heures de nuit, c'est encore autre chose, mais alors les pourcentages, ne me demandez pas.*

Q : Et les heures supplémentaires ?

- *C'est encore différent. Mais rien que dans les heures normales, je me fais à peu près 8000 francs. Et puis après, vous avez toutes les heures supplémentaires, les heures du dimanche...*

Q : Est-ce que vous avez des temps de repos en compensation ?

- *Non, on est payé."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

"Q - Et si les clients vous demandent de ressortir le soir ?

- *Ah, ça, c'est en supplément. C'est autre chose.*

Q - C'est des dérogations ?

- *Voilà. Mais enfin, il y a dérogation et dérogation. Ca dépend si ça n'a rien à voir avec l'agence, si c'est les gens qui payent directement, il n'y a pas de problème.*

Q - C'est-à-dire ?

- Eh ben, le tour-leader, il vend, disons, une soirée, il faut les emmener et les ramener. Alors nous, ils nous comptent pas d'horaires et ils nous donnent un genre de prime pour le déplacement.

Q - Et c'est pas facturé à l'entreprise ?

- Non, c'est un arrangement. Mais n'en parlez pas ici, parce que eux, ils ne connaissent pas ce système. C'est ailleurs qu'on connaît ça. Ici, ils ne connaissent pas ça, on l'a jamais fait. Ici, tout est facturé.

Q - Et ici, si le client veut...

- Il faut que ce soit noté et on fait une facture. Moi, je fais les heures et les heures me sont payées par ici. Ou je les récupère en temps compensateur. Pas forcément tout de suite, mais quand ça nous arrange. Des fois le patron dit : "Si tu prends 8 jours maintenant, moi, comment je fais?" C'est logique..."

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

## LE POINT DE VUE DES EMPLOYEURS

*"Il y a un salaire mensuel fixe, à condition de ne pas faire des lignes différentes dans le mois. Parce que on peut très bien alterner 13 heures d'amplitude pendant 15 jours et, après, se retrouver avec 11 heures d'amplitude. Le salaire sera différent, c'est une correction de l'exploitation... Quelqu'un qui commence à 6 heures du matin, qui finit à 18 heures le soir, 12 heures d'amplitude, même si vous ne travaillez que 4 ou 5 heures par jour, c'est un exemple, est payé 12 heures multipliées par 2 sur 3. On applique toujours la règle des deux tiers. Normalement, c'est la loi... Ceux qui, dans la journée, sont plus appelés à faire de l'occasionnel que de la ligne régulière, sont payés à peu près pareil. Le principe est exactement le même, le calcul des amplitudes se fait exactement de la même façon, mais, parce qu'ils sont payés à la feuille de route, alors le salaire sera un peu plus gonflé par la prime kilométrique qui vient s'additionner sur leur journée de travail. La feuille de route, c'est le billet collectif, c'est la facturation au client, donc l'entreprise, en fonction de ça, donne une prime kilométrique de l'ordre, en l'occurrence, de 17 centimes au kilomètre."*

(Formateur, 40 ans, Ain)

*"Pour un circuit de tourisme ou de ski, le conducteur est payé à 75 % de son temps de travail complet. Imaginons qu'il ait une amplitude de 12 heures : 0,75 de 12 ça fait 9. Le conducteur qui est hors de chez lui, est payé par obligation 9 heures minimum, parce qu'on considère qu'il est à l'extérieur, qu'il a une charge anormale. On est pratiquement obligé de faire ce calcul. Avant, c'était payé la moitié de son temps, vu qu'il attendait. Et puis on s'est aperçu que ce n'était pas tout à fait juste. Donc on a fait des calculs pour essayer que tout le monde y trouve son compte, aussi bien nous en faisant les prix que le conducteur. Et on s'est aperçu qu'en faisant 75 % de son amplitude, c'était logique. En étant parti 12 heures de chez lui, il est payé 9 heures. Il est loin de travailler 9 heures mais il faut encourager le conducteur aussi. Parce que, si on les paye mal, ils ne voudront pas rester et ils s'en iront ailleurs. Nous, si on a des bons éléments, on tient à les garder."*

(Chef d'agence, 47 ans, Ain)

*"Je ne peux pas trop répondre à cette question. Chez moi, on remet tout dans la boîte, en gros, et on redistribue. Il y a une convention collective mais, dans la région, de par le marché, il doit y avoir une entreprise qui la respecte. C'est difficile de respecter ces taux. Il n'y a pas de revendication, il n'y a personne pour revendiquer le fait que la route est un métier risqué, astreignant... Mais les gens sont devenus tellement exigeants que même les bons chauffeurs ne cherchent plus à faire plaisir. Par exemple, le pourboire a disparu. Il n'y a plus le rapport qu'il y avait avant. A partir du moment où vous êtes payé pour faire le travail, vous pouvez le faire pas forcément bien. Le pourboire était motivant pour l'argent lui-même et pour vous montrer que vous avez une certaine valeur."*

(Patron, 29 ans, Haute Garonne)

*"Disons qu'ici, c'est pas payé à l'heure, c'est payé au service. Vous avez des services où vous avez une demi-heure de conduite et trois heures de travail et d'autres où il y a trois heures de conduite pleines. Je préfère payer au service, c'est plus juste que de payer à l'heure. Ça tient compte de l'amplitude, des temps d'arrêt, des choses comme ça... Pour moi, y a aucune prime qui motive. Vous avez des gens qui ont envie de travailler et puis d'autres qui n'ont pas envie."*

*Les primes de non-accident, c'est 300 francs par mois, ils s'en foutent. Les primes d'entretien, c'est pareil... Si un chauffeur a trop d'accidents, on le vire, c'est tout, c'est pas ça qui motive... Dans le transport, y a pas de week-end. C'est des conventions collectives qui n'ont rien à voir avec le secteur privé. A la RATP ou la SNCF, on travaille le dimanche. Il y a juste le 1er mai, c'est la seule date, dans le transport... Mais Noël, le Nouvel An, tout ça... Le travail de nuit, le tarif est le même. Dans le transport, si vous voulez, il n'y a pas d'horaires calendaires, c'est - à-dire qu'il n'y a pas jour/nuit. Il y a des gens qui ne travaillent que la nuit, ils ne sont pas payés plus cher pour autant... Il n'y a pas de vie de famille, sauf si on fait des lignes régulières, mais, dans ce cas, y a pas d'argent. C'est un choix à faire : soit on veut gagner des sous, soit on veut pas en gagner. Ceux qui ne font que les écoles, ils gagnent 4500 francs par mois, à mi-temps, 2 heures le matin, 2 heures le soir."*

(Patron, Région Parisienne)

*"Les gens sont payés sur une base de 6 heures 40, donc de 40 heures par semaine et il y a à cela un temps d'amplitude qui se rajoute. Au delà de la 12ème heure, par exemple, quelqu'un qui commence à 7 heures et qui termine à 19 heures, il a un temps de payé de 6 heures 40, ensuite, entre la 12ème heure et la 13ème de travail, cette heure-là est payée à 75 % et au delà de la 13ème heure, il est payé à 100 %. Tout cela crée un temps de travail qui est décompté sur la feuille de travail et ça donne un roulement : il peut être en 10/4, en 9/5. C'est toujours calculé sur 14 jours. En 10/4, c'est 10 jours de travail, 4 jours de repos, donc 2 dimanche et 2 jours dans la semaine. En 9/5, c'est 2 dimanche et 3 repos compensateurs."*

(Chargé de mouvement, 34 ans, Côtes d'Armor)

*"Leurs salaires ne sont pas à la hauteur de tout ce qu'on leur demande. Il y a des conventions collectives, mais leur salaire de base est quand même relativement bas par rapport à ce qui leur est demandé. Mais le problème, c'est que je ne peux pas les payer en fonction de l'ensemble de ce que je leur demande, parce qu'au point de vue concurrence, je ne passerais plus... Une moyenne de 7000 francs. De jusque 9-10 000 francs, en période creuse, je ne sais pas exactement, ça doit être à peu près 6000 francs. C'est en fonction des périodes. On arrive à beaucoup moins maîtriser lorsqu'ils sont en occasionnel ou en tourisme. Là, il y a des dépassements qu'on a beau prévoir avec le client, mais c'est tout à fait élastique, pour un tas de choses..."*

(Patron, 40 ans, Nord)

## LES HEURES SUPPLEMENTAIRES, PRIMES ET AVANTAGES

### Heures supplémentaires

*"S'il y a des heures supplémentaires, soit elles sont payées, soit on les récupère."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"On a des récupérations. Parfois, il nous arrive d'avoir une semaine de récupération... Quand on travaille le dimanche, on a une journée de récupération."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"On récupère. On fait comme on veut, on a une base d'heures qu'on garde de côté et on les prend en récupération l'été, parce qu'il y a moins de travail. Et après 39 heures, on est payé."*

(Conducteur, 28 ans, Bretagne)

*"Avant, c'était rattrapé, maintenant, c'est payé. Avant, on pouvait rattraper les heures supplémentaires, mais c'est toujours pareil, il y a toujours du travail, alors on ne pouvait pas..."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

### Primes

*"Ici, sans vexer la maison, je pense quand même qu'on peut faire une prime de rendement et de risque"*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"On a des primes d'ancienneté, de non-accident, des primes exceptionnelles tous les six mois. Pour les primes de non-accident, il ne faut pas avoir d'accrochages pendant l'année. Elle n'est pas très élevée, 1000 francs, je pense que ça n'est pas assez. La prime d'ancienneté, c'est selon les années de présence."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Ils avaient mis en route le challenge accident, tous les six mois, c'était remis en cause. Si vous n'aviez pas accroché pendant six mois, vous aviez une prime de 2 ou 300 francs. Maintenant, c'est fini, il y a trop d'accrochages déclarés ou non déclarés, et comme c'était l'assurance qui versait cette prime, ils ont arrêté."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"Nous avons des primes pour les jours fériés et pour les dimanches, pas pour la nuit. Et il n'y a aucune entreprise qui adopte le même système de rémunération. Il y en a qui ont des primes au kilomètre, des primes le matin avant 5 heures, le soir après 10 heures. C'est difficile de faire des comparaisons. On a des primes d'ancienneté et il y a une prime productivité-sécurité pour motiver le personnel à faire attention. Et cette prime est répartie en deux fois, une fois à Noël et une fois au mois de juin. Et il n'y a pas de 13ème mois ici et on ne risque pas d'en avoir."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"Si on n'a pas d'accident responsable dans le mois, on a une prime de 150 francs, la prime de bonne exécution de service. C'est pour cela qu'elle est de 300 francs partagés en deux. Parce que le gars, ce n'est pas parce qu'il va avoir un accident un jour, qu'il sera tous les jours en retard sur son service, donc il n'y a pas de raison qu'on lui fasse sauter la prime totale. Ou le gars qui n'a pas d'accident mais qui rate tous ses services, celui-là, on lui fera sauter la prime de bonne exécution. Et il y a la prime des dimanches. Le dimanche, on est payé en heures normales + une prime de 140 francs... Si, le matin, on part avant 5 heures et si, le soir, on rentre après 24 heures on a la prime de nuit... C'est là qu'on va gagner de l'argent mais je pense qu'il y a le pour et le contre."*

*"C'est sûr que si, sans faire d'heures supplémentaires ni rouler le samedi et le dimanche, notre patron nous donnait 10 000 francs par mois... Avec les primes, les dépassements et tout, toutes les catégories de chauffeurs confondues, à 200 francs près, on gagne tous pareil. Y a une question de qualification professionnelle qui fait la différence, et l'ancienneté."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"On a des primes de conduite, de non-accident, de vacances, de fin d'année. Les primes de non-accident sont tous les six mois : il ne faut pas avoir d'accrochage où l'on est responsable. Maintenant, ça se fait par points, ils nous enlèvent un point selon la gravité. Il y a une prime d'ancienneté, on est augmenté de 2 % en 2 ans, + 2% en 5 ans."*

(Conducteur, 28 ans, Côtes d'Armor)

*"Ici, on ne donne aucune prime. On n'a rien du tout. Ni d'ancienneté, ni d'entretien, ni de bonne conduite, ni de ceci ni de cela. La seule prime qu'on a c'est les coupures, comme remerciement."*

(Conducteur, 46 ans, Région Parisienne)

*"L'ancienneté, c'est le taux horaire qui change. La prime de non-accident, 250 francs par mois, sur l'année, ça fait un bon chiffre."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

*"Pour chaque transporteur, ce n'est pas pareil. Y a la prime de panier qui indemnise un conducteur qui ne mange pas dans un temps normal. C'est un conducteur qui ne mange pas à 20 heures, alors ça l'indemnise parce qu'il va manger à 21 heures ou à 22 heures ou à 1 heures du matin. Alors ça, une trentaine de francs, je crois. Ca, c'est les syndicats qui la fixent, c'est fixé pour tout le monde. Ensuite il y a la prime de repas occasionnel, parce qu'ils sont pris à l'extérieur. Donc on leur paye leurs repas, c'est de l'ordre de 73 francs. Ensuite il y a la prime de nuit, quand il roule de nuit. L'essentiel, c'est qu'il ait son repos dans la journée, il ne roule pas la journée."*

*Il part à 23 heures, il peut rouler une partie de la nuit, donc prime de nuit accompagnée d'un panier. Donc il y a des primes de petit déjeuner, de ski. On considère que le conducteur est au froid, il a pas le droit de faire de ski, donc ça paye le chocolat... La prime de non-accident, on a arrêté tout ça. Ce n'était pas la bonne marche. Dès l'instant où vous instaurez une prime de non-accident, par obligation, il y a cachotterie. Le conducteur qui touche 200 francs de non-accident, un jour ou l'autre, il va rayer son car et il va le cacher : "C'est pas moi, c'est l'autre." Le conducteur qui accroche son car, il vient au bureau, il dit : "J'ai accroché mon car", y a pas d'applaudissements mais il n'y a pas de pénalités. Faut pas que ça recommence trop souvent, sinon il y aura de la mise à pied et puis un licenciement. Ca peut aller jusque là."*

(Chef d'agence, 47 ans, Ain)

*"Primes :*

- prime de panier tous les jours*
- prime de non-accident mensuelle :*

*Ca fait - admettons à 100 francs de base - tous les mois, ça va prendre 5 francs. Et puis si vous avez un accident responsable au bout de 6 mois, ça va redescendre de 3 mois. Si vous avez 50 % de responsabilité, ça descend un peu moins.*

*Si vous avez 2 accidents de suite, vous perdez toute votre prime, vous repartez à zéro pendant un mois. C'est des primes qui peuvent être importantes."*

*- 13ème mois : Jusqu'à présent il fallait un an d'ancienneté, maintenant, c'est au prorata du temps passé dans l'entreprise*

*- prime de participation qu'on touche en fonction des résultats de l'entreprise, prime variable*

*- possibilité d'acheter des actions Générale des Eaux à des taux intéressants*

*- congés payés au 12ème du salaire annuel*

*- autre avantage : Avoir le car chez soi, ça évite les frais de déplacement. Celui qui a le car chez lui, fait une bonne paie."*

(Services Etudes, Région Parisienne)

### **Frais de déplacement**

*"Soit on est pris en charge par le client, ou alors, si on va au restaurant, si on est en région parisienne, il nous donne 55 francs et en province 70 francs. Ca s'arrête là. Mis sur la feuille de paie et tout, donc on peut tout déduire. On paie la Sécu, tout ça, dessus."*

(Conducteur, 46 ans, Région Parisienne)

*"C'est le client qui doit nous loger et nous nourrir"*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

### **Avantages sociaux**

*"Des avantages sociaux, non. Peut-être dans les grandes boîtes ? On n'a pas tout ça, on n'est pas assez gros (35 cars)."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Le 13ème mois, on est en train de réfléchir à ça. Ici, on a des participations aux bénéfiques, c'est un 13ème mois partagé en 3-4 fois sur l'année."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"Le 13ème mois, c'est la prime exceptionnelle tous les six mois. On a une mutuelle."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"On a un 13ème mois, une mutuelle, on a un comité d'entreprise"*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"13ème mois, mutuelle, aide à la rentrée pour les enfants, les trucs de Noël, mais c'est le CE"*

(Conducteur, 28 ans, Côtes d'Armor)

*"Avantages sociaux ? Aucun. Pas un centime pour la fin de l'année, ni colis pour le petit, rien, merci beaucoup."*

(Conducteur, 46 ans, Région Parisienne)

*"13ème mois ? Non, on n'a pas tout ça. On ne peut pas avoir des beaux cars et avoir le 13ème mois ! Sinon, Marie, elle peut pas acheter le manteau de fourrure..."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

*"On a le 13ème mois, une mutuelle d'entreprise. On a l'arbre de Noël pour les enfants, ça, c'est le CE qui s'en occupe. Ils organisent le Noël des gosses, très bien et puis ils organisent une soirée restaurant tous les ans, avec orchestre et tout, pour les chauffeurs."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

## ATTITUDES ET MENTALITES

### LES CONDUCTEURS DE TOURISME ET LES "LIGNARDS"

#### Une hiérarchie informelle

*"C'est assez particulier, le transport. Quand on débute, que l'on arrive dans une société de transport de voyageurs, on n'a pas conscience de ces marques entre conducteurs de scolaire, conducteurs de lignes... On est surpris un petit peu de voir qu'il y a une différence marquée, on ne saurait pas trop comment l'expliquer. Mais on ressent quand même, pas des jalousies, mais de l'humour féroce. On sent, au départ, qu'il y a effectivement trois niveaux différents. Celui qui débute, le jeune, qui rentre dans une entreprise de transport de voyageurs, je pense qu'il doit trouver que c'est difficile de faire sa place."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"Quand il n'y a pas de tourisme, les chauffeurs de tourisme font les lignes. Par contre, les chauffeurs de lignes ne font jamais le tourisme. Pour faire le tourisme, il faut être plus compétent, il faut savoir accueillir le client, aller au-devant de lui, prendre le micro, se présenter, présenter le véhicule, ne pas se tromper dans les itinéraires, être à la disposition des clients, être gentil, souriant. Moi, pour les clients du tourisme, je me mettrais en quatre, alors que, pour la ligne régulière, ça demande moins de présence... Les chauffeurs de tourisme ont une meilleure présentation que les chauffeurs de lignes. En ligne, on n'a pas de contact avec le public."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"Moi, je ne fais pas attention à ça, mais certains chauffeurs font une différence entre le chauffeur qui fait de la ligne régulière et celui qui fait du tourisme. Ils prennent pour plus petits qu'eux."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Il y a des conducteurs affectés aux lignes régulières, il y a très peu de conducteurs qui ne font que du tourisme. Les chauffeurs de tourisme, on ne les connaît pas... Les chauffeurs de tourisme pensent qu'ils sont plus haut que nous, qu'ils ont tout de meilleur que nous. L'entente n'est pas très bonne. Pour eux, en fait, on ne fait pas partie de l'entreprise."*

(Conducteur, 28 ans, Côtes d'Armor)

## LE CONDUCTEUR DE TOURISME

### Une mentalité de travailleur indépendant

*"A mon avis, c'est un métier un peu à part. Les gars qui font ça, c'est un type de vie qu'ils aiment. Il faut qu'ils soient indépendants, ils ne pourraient pas rester enfermés dans un bureau, ils ne pourraient même pas, à la limite, rester chez eux. On a beaucoup de célibataires. C'est des gens qui ont besoin d'une vie avec un peu de mouvement. Les avantages, c'est qu'ils s'en vont, ils ne sont pas chez eux, ils n'ont personne sur le dos de toute la journée, si ce n'est les clients. Ils sont assez libres... Ce sont des gens qui travaillent seuls tout le temps et loin de l'entreprise. C'est-à-dire que, nous, on peut leur donner les consignes, la formation qu'on veut, une fois qu'ils sont au volant du car et qu'ils partent trois jours, ils font ce qu'ils veulent. D'ailleurs, beaucoup ont presque une mentalité de petit artisan, de petit entrepreneur. Ils ont des caractères assez forts. Il faut arriver à s'adapter à eux, les comprendre pour pouvoir travailler avec eux. C'est des gens à qui on demande d'avoir du caractère, il faut qu'ils sachent se débrouiller... Quand ils partent, ils sont seuls maîtres à bord... C'est le conducteur qui gère son temps, quand il part en tourisme. C'est lui qui sait au bout de quatre heures qu'il doit s'arrêter et se reposer. Là, on n'est plus maître de lui."*

(Chargé de mouvement, 28 ans, Haute Garonne)

*"C'est un métier, vraiment, on n'est pas des fonctionnaires. Ce n'est pas comme dans une usine où on va pointer..."*

(Chef d'agence, 58 ans, Ain)

*"Il y a des gens qui viennent dans le transport, parce qu'il y a un peu de liberté. C'est le fait d'être un peu indépendant. Parce qu'on a beaucoup de contraintes, c'est vrai, vis-à-vis des clients, vis-à-vis des règlements, de tout, quoi. Mais on a une chose, c'est qu'on est quand même tout seul dans son car, on est responsable de son car, il y a certaines décisions qu'on est seul à prendre. On n'a pas toujours quelqu'un dans son dos pour dire : "Faut faire, faut faire comme ça." On est assez libre par rapport aux patrons qui, en principe, sont assez souples. Et on a aussi une chose, c'est qu'on est dehors, ça, je crois que c'est très important. On n'est pas enfermé. Moi, je ne pourrais pas être enfermé toute une journée dans un bureau. Ca, je ne pourrais pas, c'est insupportable pour moi. Et la plupart des chauffeurs sont comme ça."*

(Responsable de garage, 42 ans, Région Parisienne)

*"La première chose que disent les nouveaux chauffeurs, ce qui les intéresse, c'est de faire des grands voyages. C'est la première chose. Ils rêvent tous en arrivant... Celui qui devient chauffeur, c'est justement pour ne pas avoir de travail monotone."*

(Planning, 45 ans, Ain)

## La passion du voyage

*"J'adore voyager. On peut voir des gens, intéressants ou pas, des lieux touristiques. On a des hôtels grand standing, cinq étoiles, des repas autour de 250, 400 francs."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"J'aime bien voyager. On apprend beaucoup de choses, on voit des choses qu'on ne verrait pas autrement. C'est intéressant. Quand on est parti, on n'a pas les patrons sur le dos, c'est assez libre."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Si on ne faisait pas ça, on n'aurait jamais l'occasion de visiter tous ces pays. On découvre beaucoup de choses... Il y a le contact. Quand on part huit jours avec des clients, on se fait des amis."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"Je pense que ça ne s'apprend pas, on a ça dans la peau ou on ne l'a pas. On passe très bien avec le client ou on ne passe pas. Et puis je sais pas, c'est la conduite, c'est tout un ensemble. On est chauffeur de car ou on ne l'est pas, c'est pas la peine. Y a beaucoup de gens qui viennent ici pour se faire embaucher, ils restent deux-trois jours. Il faut avoir ça dans la peau, il me semble."*

Q : C'est un goût ? un don ? une passion ?

- Une sorte de passion, oui."

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

## LA RELATION AU MATERIEL

### Le conducteur de tourisme parle de son car

*"Mon car, c'est un Van Hool, donc c'est un car belge avec un moteur allemand. Il va avoir deux ans le mois prochain... C'est un moyen car, 32 fauteuils et 5 places en rotonde à l'arrière. C'en est un des plus luxueux mais la seule chose qui manque, c'est le téléphone. Mais autrement il y a la télévision, il y a la vidéo, il y a les toilettes, la machine à café qui est devant, vous avez l'air conditionné. Le chauffage, c'est comme un poêle à mazout, ça marche sur le car. Il y a des radiateurs tout autour et ça vous donne le chauffage. Il y a la moquette partout..."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Moi, je suis très Néoplan. C'est allemand, c'est comme Setra. Setra j'aime bien aussi. Moi, j'aime bien Néoplan parce que c'est bien fini. Au niveau conduite, au niveau tableau de bord, c'est formidable ! Chaque constructeur a son tableau de bord. Setra, ils sont toujours restés sur le même système. Tandis que Néoplan, ils ont fait un truc vraiment très beau, très pratique. Le tableau de bord est très rationnel, on a tout sous les yeux, toutes les commandes, tous les manomètres, tous les trucs. Et ça repart comme ça, ça revient vers le chauffeur. C'est-à-dire que du poste de pilotage, on a tout à portée de la main, on n'a pas à faire des gestes éloignés pour avoir quelque chose. Ça, c'est formidable ! La vidéo, on l'a à portée de la main, on a un tiroir avec les cassettes, on a juste à se pencher un peu, crac ! on met la cassette. Moi, la cassette, elle est là-haut, c'est tout un cinéma ! C'est pas rationnel. Chez Van Hool, ils n'ont pas évolué au niveau du tableau de bord... Au point de vue souplesse de la conduite, le Van Hool est plus souple que Néoplan, et Setra aussi. Néoplan serait un peu plus raide..."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Celui que j'aime bien conduire, c'est le Mercedes et celui que j'aime pas, c'est le FR1 de Renault. Le Mercedes se manie bien, il est agréable. Le FR1, il est tout plastique. Tout le tableau de bord est en plastique. Il y a des bruits. Il y a des angles morts dans les rétros. Le rayon de braquage est beaucoup plus court que sur le Mercedes. Mais pour le client, il est plus agréable que le Mercedes : la siégerie est beaucoup plus souple, les clients fatiguent beaucoup moins."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"Le Setra, ça, c'est la Rolls des cars. Du point de vue confort. Jamais de problème avec ça, j'en ai un qui a 300 000 kilomètres, on n'a jamais refait l'embrayage, jamais refait les freins. C'est des bijoux, ces cars, ça va bien, c'est costaud. Quand on roule avec ça, on a quelque chose dans les mains. Ce n'est pas comme certains cars comme le Van Hool qui est sur le parking, qui est très haut. Ils vont m'en acheter un comme ça, moi, j'aime pas. Parce que le Van Hool est moins cher que le Setra. Moi, des cars, des HLM à trois étages, je n'en veux pas. La cuisine au fond du car, le micro-ondes, je n'en veux pas. Même les cars avec toilettes, les clients, ils ne s'en servent pas. Ce n'est pas pratique les toilettes dans un car, c'est tout petit. Je parle un peu vulgairement mais un mec, il ne peut pas pisser debout dans un car, il y en a partout. Et puis ce n'est pas hygiénique, y a des odeurs. Les gens préfèrent s'arrêter."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

"Q : Et qu'est-ce que vous préférez conduire ?

- *En tant que chauffeur, il y a plusieurs critères. Y a déjà la souplesse des véhicules, c'est très important. Les commodités de conduite, ne pas avoir à faire des gestes inutiles pour appuyer sur une lumière, sur un ventilateur..., des choses qui soient bien à portée de la main. Y a aussi la qualité du matériel, parce que, maintenant, il y a des véhicules un peu "plastique" où ça n'arrête pas de casser : les petites tablettes derrière les sièges, les petits paniers pour poser les affaires qui sont de qualité un peu médiocre et qui n'arrêtent pas de casser...*

Q : Ca rend l'entretien difficile...

- *Voilà. Y a des revêtements de sol, aussi, qui sont plus faciles à entretenir que d'autres. Donc on met moins de temps à nettoyer son car.*

Q : Pour vous, quel est le meilleur ?

- *Le meilleur de tous les cars qu'on peut avoir en France, c'est Kässbohrer Setra. C'est le véhicule le plus souple, le plus silencieux, le moins fatigant à conduire, et c'est le véhicule qui, à l'entretien, ne pose pas de problème."*

(Responsable de garage, 42 ans, Région Parisienne)

*"Maintenant il n'y a plus tellement de mauvais matériel. C'est une compétition entre eux, chacun essaie d'améliorer au maximum. Maintenant tous les véhicules sont bons, ils se valent. Bon, il y en a dont les formes sont pas belles. Les cars italiens, bonjour! Il y en a certains, c'est mastoc, on dirait que c'est taillé dans la masse, on a pris une scie et on a coupé, crac ! sans faire de forme... La seule chose que je regrette, c'est qu'on n'ait pas assez consulté les chauffeurs pour donner des idées aux constructeurs. Parce que c'est l'utilisateur qui peut donner des idées. Comme là, le poste de pilotage, s'il avait 50 centimètres de plus à l'avant, au niveau des jambes, ce serait mieux."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Le mal au dos, ça arrivait beaucoup sur les anciens véhicules où les amortisseurs de siège étaient à ressort. Maintenant, c'est de l'air comprimé ou de l'huile, c'est plus souple. Les conducteurs peuvent régler aussi plus facilement qu'avant. J'ai vu, sur les anciens cars, on était installé de telle sorte que le siège par rapport au volant était en travers. A force d'appuyer sur l'embrayage, ça avait réussi à faire pivoter tout l'ensemble. Tous ceux qui ont eu ce genre de matériel ont souffert. Avant, on avait juste une barrette pour régler l'avant, l'arrière, c'était tout. Maintenant, on peut régler l'inclinaison du siège, l'inclinaison du dossier. On s'installe comme il faut. On a la direction assistée sur tous les véhicules, c'est même plus une question de force de conduire un car. Pour les femmes, si vous les voyiez, elles sont épaisses comme mon petit doigt, elles conduisent aussi bien que les hommes."*

(Service Etudes, Région Parisienne)

### **A chacun son car**

*"Je suis très méchant si on me fauche le bus ! Il m'est attribué. C'est un Setra 216 HB... Evidemment, je préfère garder mon matériel. Surtout, je sais ce qu'il faut faire comme réparations, comme entretien. Si quelque chose commence à s'abîmer, je fais le maximum pour que ça soit remis en état. S'il y trois ou quatre chauffeurs sur le même car, chacun pense : "Ca va être fait par l'autre." A la fin, rien n'est fait et le matériel se dégrade. C'est mauvais pour la compagnie, pour le service, pour les touristes."*

*Si un chauffeur roule toujours dans le même car, le transporteur peut lui dire : "Pourquoi ceci est abîmé ?" C'est un avantage aussi pour le transporteur de laisser un car pour un chauffeur."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"On a toujours le même véhicule. Le mien, c'est un Van Hool, il a quatre ans. C'est un car à étage. Il y a la vidéo, les toilettes, le bar, la machine à café, le climatiseur. Je préfère avoir toujours le même véhicule. J'ai mes affaires personnelles à l'intérieur, c'est plus pratique que de déménager à chaque fois. Avec son véhicule, on s'habitue. Pour la mécanique, c'est mieux d'avoir toujours le même chauffeur sur le même véhicule, parce que tout le monde ne conduit pas pareil."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Nous n'avons pas de véhicule attitré, on change tous les jours, parfois trois fois par jour. C'est embêtant de ne pas avoir de véhicule attitré, parce qu'il y a des collègues qui ne nettoient pas bien les cars."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"C'est très important, ça ne se raconte pas, je ne sais pas, c'est difficile. Prenez le cas d'un conducteur routier, c'est pareil. Un conducteur routier qui va passer sa vie dans son véhicule et qui aménage son véhicule à son gré. Ils ont tout leur matériel personnel, aussi bien le matériel de couchage que les ustensiles de cuisine. Nous, ça ne va pas jusque là parce qu'on a la chance de pouvoir se loger et se restaurer à l'hôtel. Et donc chacun aménage son véhicule, on peut rajouter des petites choses si l'on veut. Des filets pour pouvoir mettre des cartes, des choses pratiques pour ranger des cassettes... On n'aime pas changer de véhicule, parce qu'on ne retrouve justement pas toutes ces petites habitudes que l'on peut prendre... Je n'attache pas d'importance aux différences qu'il y a entre les véhicules d'une société ou d'une autre, c'est très minime. Mais le plus important pour moi, c'est de retrouver toujours le même véhicule. On a la chance de l'entretenir, de le suivre et si on est assez consciencieux, on le retrouve toujours en bon état. Alors que si on change de véhicule, on peut trouver un interrupteur cassé, quelque chose qui ne fonctionne pas..."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"Bien sûr, il y a des sociétés où il n'y a pas de car d'affecté, n'importe qui monte dedans. Avec le mécano, on est d'accord : le car qui ne change pas de main, c'est un car qui va durer longtemps. On ne conduit pas tous pareil... Moi, en principe, j'ai toujours le même car. J'ai mes cassettes dedans, j'ai une caisse à outils, c'est la mienne qui est dedans. Mais, par contre, je sais que, si un jour, par exemple demain, c'est un autre qui doit prendre mon car, ce soir j'enlève tout. Le gars, il le prend à ses risques et périls, il tombe en panne, il n'a pas de clef pour dépanner..."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Parce qu'en fait c'est un peu... pas de l'amour, mais enfin il ya une relation qui se forme entre le car et le chauffeur et les clients. C'est un peu comme notre voiture. C'est notre matériel de travail, on l'entretient. Alors quand il faut changer de car toutes les cinq minutes, c'est pas bon. Déjà, c'est pas bon pour le car, pour la mécanique et puis les cars sont plus propres comme ça, chacun sait ce qu'il a à faire sur son car."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

*"On a toujours le même bus, chaque chauffeur a un bus attiré. Je pense que c'est pour l'entretien. Bon, ça arrive qu'il y ait un autre chauffeur qui roule avec mon bus. Sûrement qu'on entretient plus, on est responsable un petit peu, quoi. Moi, je préfère, oui. Et puis quand on part en route, on sait où se trouve le cric, si un pneu a éclaté, on n'a pas à chercher. Pour desserrer les roues, chacun a son matériel. Moi, j'ai une barre, je suis pas très costaud, c'est très dur de changer une roue. Alors chacun a son matériel, chacun a ses petites affaires, ça se passe mieux comme ça."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

## La mécanique

*"Moi, je me dépanne, j'ai ma caisse à outils, j'ai tout ce qu'il me faut, j'ai des courroies, j'ai tout, je peux partir... C'est personnel. Moi, j'ai mes deux caisses à outils. J'ai une caisse à outils avec tous les outils et j'ai une caisse de visserie, des boulons, des colliers, tout ce qui peut m'être indispensable. Et surtout du fil de fer ! Pour dépanner. Moi, je dis qu'un vrai professionnel dans ce métier, il doit savoir se débrouiller, par tous les moyens. Il doit pouvoir ne pas faire appel tout de suite au mécano, il doit faire le maximum. Et, en plus, vous êtes obligé, normalement, de, au moins, détecter la panne, pour que vous puissiez téléphoner au dépannage, pour leur dire : "Voilà, il y a ça et ça de cassé. Je suis en panne de ça." Il faut chercher la cause de la panne et la signaler."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"L'entretien courant, il faut le faire au fur et à mesure. Si on a un siège avec des vibrations, avec une clef, de temps en temps, on le resserre, pour éviter que ça fasse du bruit. Un siège, ferraille sur ferraille, c'est atroce ! Ca vous prend la tête. Un petit truc, il ne faut pas le laisser s'agrandir, il faut le faire tout de suite... Il y a un truc, des petites pannes, on doit pouvoir les travailler tout seul. Si on est au plein sud de l'Italie, on ne va pas téléphoner au mécano. Il faut déjà chercher la panne. Ca peut être une question de fils... Moi, quand le mécano, il prend mon car à l'entretien, j'aime bien regarder ce qu'il fait. Si je ne connais pas, je lui dis : "Qu'est-ce que c'est que ce machin ?" Lui, il est bien aussi, il nous explique. Parce qu'il y a des mécanos qui diraient : "C'est pas ton problème, ça ne te regarde pas !" Lui, non, il te dit : "Tiens, y a ce truc là, ça peut encore tenir mais il faudrait prévoir quand même... Si tu as une panne, tu peux te dépanner avec un bout de fil de fer, un bout de scotch." On arrive toujours à se dépanner. On pique un collant à une nana dans le car, on arrive à rentrer. Changer une courroie, un truc comme ça, avec un collant, on peut. Vous avez des chauffeurs, ils montent le car au garage parce qu'une ampoule est grillée. Là, c'est un peu gros."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Il y a la passion de la conduite et il y a aussi la passion du véhicule. Moi, j'ai des chauffeurs, mais ils sont toujours - alors qu'on ne leur demande rien - ils sont toujours après leur véhicule, en train de bricoler quelque chose, à mettre un petit bouton là ou là. Parce que c'est un plus pour eux ou pour la clientèle. Ils ont l'amour du métier. Son véhicule, pour lui, c'est comme sa maison. C'est un peu comme le routier qui vit dans son camion. Je connais des routiers, quand ils sont séparés de leur camion, c'est tout juste comme s'ils perdaient un gamin ou un parent. Et c'est tout juste s'ils pleuraient pas quand on leur donnait un véhicule neuf."*

(Chef d'agence, 58 ans, Ain)

*"Les chauffeurs actuels sont moins des mécaniciens qu'il y a vingt ans. Il n'y a plus d'amour de la mécanique, non. Maintenant, c'est partir."*

(Planning, 45 ans, Ain)

**"La course aux cars"**

*"Mais ce qui est déplorable dans le métier, c'est que les jeunes qui sont là maintenant, on ne leur apprend pas, on ne leur apprend rien du tout. Rien. Ils apprennent comme ça et, en plus, il y en a qui ne sont même pas réceptifs. C'est comme ça, ils ont un volant, ils transportent des gens, ils sont contents ! Et pour moi, c'est pas le métier. Pour moi, ce sont des gens qui font du tort à la profession. Parce que j'estime qu'on doit une qualité de service, on doit toujours être impeccable... Ce qui va arriver, c'est qu'on n'aura plus de bons chauffeurs, de vrais chauffeurs. Le métier de chauffeur, c'est pas de tenir un volant, comme beaucoup ignorent, c'est un tout... Comme c'est un métier qui est très mal reconnu, c'est un métier qu'on galvaude dans tous les sens. C'est très mal reconnu. Moi, quand j'ai débuté dans le transport, en 1958, on était très très bien considéré, on nous prenait pour quelqu'un. On était vraiment respecté. Un chauffeur, c'était quelqu'un. Depuis une vingtaine d'années, ce n'est plus rien du tout... Dans les entreprises, les patrons, ils ne voient plus les qualités d'un vrai chauffeur. Un vrai de vrai, qu'on appelle ça... Et ça, c'est important. Moi, j'ai toujours aimé que mon patron reconnaisse mon travail. Qu'il voie ce que je fais et pas écouter les conneries qui se disent à gauche et à droite. C'est l'homme, la personne, le respect de l'homme qui disparaît."*

Q : Même chez vos patrons actuels ?

*- Oui, parce que le métier est galvaudé. Il y a des tas de chauffeurs ici, pour moi, c'est pas des chauffeurs, on appelle ça des "tourneurs de volant"... Alors moi, ce que j'ai peur, c'est que le métier s'en aille, et je ne suis pas le seul... Et c'est vrai, on n'a plus cette camaraderie, on n'a plus ce respect des choses... Ce qui est malheureux dans l'entreprise, c'est la "course aux cars", qu'on appelle ça, la course aux cars neufs. Ils ne sont jamais contents de leur sort. Mais si ils avaient eu toutes les "poubelles" que j'ai eu dans ma vie, ils ne parleraient pas comme ça. Maintenant, ce qu'on veut, c'est avoir un beau véhicule, "se pavaner", comme on dit, se faire voir : "Vous avez vu, j'arrive, j'ai un beau bus ?" Malheur de malheur, c'est terrible !"*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Et si je devais changer pour entrer dans une boîte avec du vieux matériel, eh bien, déjà, j'irais pas. Oui, je regarderais le matériel avant de rentrer dans la boîte. Et après, la paie."*

Q : C'est très important, le matériel ?

*- Oui. Ben, si on part sur la route et qu'on est emmerdé tous les cinq kilomètres, c'est pas agréable pour nous et pour les clients."*

Q : Ca ne doit pas arriver très souvent ?

*- Non, mais c'est la mécanique qui décide, hein... La mécanique, c'est Petit-Jésus qui décide. Ca arrive toujours quand on veut pas que ça arrive, quoi."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

## LES CONDUCTEURS DE TOURISME ENTRE EUX

### "La jalousie"

*"Vous savez, il y a toujours la jalousie qui marche. Et puis il y a toujours quelqu'un qui est là pour essayer de vous faire du mal... Moi, plus je vieillis, plus je vois des choses qui me dégoûtent. Il y a des choses qui sont inadmissibles dans le transport. Moi, j'ai connu le transport depuis que j'ai vingt ans et ça s'est dégradé.*

Q : Qu'est-ce qui s'est dégradé ?

- *L'amitié. Ca, c'est parce qu'il y a un manque de formation. C'est-à-dire que, bien souvent, on a des contradictions avec des gens qui n'y connaissent rien. Moi, je vois des choses aberrantes. Au niveau moteur, on massacre le matériel ! Pour moi, un moteur, ça vit, c'est quelque chose, c'est pas n'importe quoi ! Donc, ça, ça fait mal au ventre. Moi, je vis avec mon matériel. Le moteur, je veux pas le faire souffrir. Je sais que si je l'esquinte, je vais être le premier à payer les pots cassés. Alors, avec des gars comme ça, on ne peut pas s'entendre, parce que c'est des "j'm'en foutistes". Alors, c'est pas possible, je peux pas estimer un mec qui massacre du matériel... Des fois, moi, j'ai horreur de monter dans les cars des autres, parce qu'on découvre des trucs qu'on ne devrait pas découvrir. Alors, quand vous allez dire ça au patron ou au mécano, qu'il y a ci et ça sur ce véhicule...*

Q : Quels problèmes il peut y avoir entre chauffeurs ?

- *Ca, la jalousie. Parce que tous les cars ne sont pas les mêmes, tout le monde ne fait pas le même travail. Il y a des chauffeurs qui vont vous dire : "C'est toujours les mêmes qui font le bon boulot !" Mais non, c'est pas vrai ! A la maison, on fait tous du mauvais boulot, tous du bon boulot. Mais il y en a qui ont l'impression qu'on leur en veut. Alors que moi, n'importe quel travail, je le fais. Moi, ce qu'on me commande de faire, je le fais... Par contre, si on me donnait une "poubelle", comme on dit, un vieux car qui est brinquebalant, eh bien, je vais pas tellement l'accepter. Ou je vais l'accepter quelques jours et, après, je vais dire : "Bon ben, ça ne va plus ! De deux choses l'une, ou vous me donnez autre chose ou je m'en vais !" Parce que moi, je suis comme ça. Moi, j'estime que si on me retire le truc, c'est que ça ne va plus.*

Q : Vous, vous arrivez à vous faire entendre ?

- *Oui. Ah ben, il faut parler, sinon, si on ne dit rien... Mais moi, je pars du principe que, quand on n'a rien à se reprocher, qu'on est toujours à l'heure, qu'on n'a pas de problèmes avec les clients, que le car est propre, toujours bien entretenu, je vois pas où on peut...*

Q : Ca vous met dans une position de force ?

- *Voilà, c'est ça. Moi, depuis 35 ans que je suis dans le métier, jamais je ne suis arrivé en retard, même étant malade, jamais. J'ai traîné par terre mais je me suis mis au boulot. Ou alors j'ai téléphoné comme quoi j'étais malade, mais pas au dernier moment, bien avant. Et les mecs ici, s'ils ne sont pas arrivés en retard, ils sont pas contents. Ca, c'est une chose que je ne supporte pas."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"J'espère qu'ils mettront le planning sur informatique, parce que là tout le monde a accès au planning et tout le monde sait qui fait quoi. Il y a des problèmes de jalousie sur le travail, pour le tourisme."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

## Le spleen hors saison des conducteurs de tourisme

*"Les conducteurs de tourisme, c'est en période creuse qu'on a des problèmes. Ils deviennent agressifs, ils deviennent pénibles, ils sont casse-pieds. Parce qu'ils n'ont rien à faire, ils s'ennuient. S'ils sont pas occupés, c'est la vadrouille, le dénigrement systématique. C'est : "Je râle, je peste". Dans les activités de tourisme, dans les entreprises de cars qui font que du tourisme, le mois d'octobre, le mois de novembre, c'est infernal. Arrivé le mois de décembre, où ils font des week-ends de neige, des trucs comme ça où ils en peuvent plus, ils conduisent dix heures par jour, ils nettoient leur car, ils astiquent et tout, là, ça se passe merveilleusement. C'est des gens qui ont besoin d'être occupés. Beaucoup n'imaginent pas de faire du gratte-papier."*

(Service Etudes, Région Parisienne)

## Solidarité sur la route

*"Q : Il y a une espèce de solidarité ?*

*- Beaucoup ! Comme les chauffeurs de poids lourds, c'est pareil. S'il y a un copain qui est en panne, on s'arrête, même si on le connaît pas, on s'arrête. S'il est en panne avec des clients, si on est à vide, on essaye toujours de ramener les clients. On essaye de s'arranger. Et après, c'est les entreprises qui s'arrangent entre elles.*

*Q : Finalement, beaucoup de choses se passent par relation ?*

*- C'est que de la relation. Relations avec les personnes qu'on transporte, on a toujours des relations plus ou moins bonnes. Et puis avec les chauffeurs qu'on rencontre. De toutes façons, dans les musées, les trucs comme ça, tous les chauffeurs de cars se retrouvent ensemble pour manger, discuter, prendre un café... On a un coin spécial pour chauffeurs de cars. On discute du travail..."*

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

## LA VIE DE TRAVAIL ET LA VIE DE FAMILLE

*"La seule chose négative que je trouve, parce que moi, je commence à vieillir, c'est que je pars trop souvent de chez moi. Parce que j'ai passé toute ma vie dehors..."*

Q : Et sur la vie de famille...

- *Ca influe... Moi, des fois ça me coûte de partir, surtout maintenant. Au bout de 35 ans de boulot, je crois que j'ai passé plus des 3/4 de ma vie sur la route. Ca fait quand même pas mal de temps. Et j'ai profité de rien... J'ai profité du travail, de ce que j'ai vu, j'ai vu d'autres villes, j'ai vu d'autres pays, c'est bien, mais...*

Q : De quoi vous n'avez pas profité ?

- *De ma vie de famille. Moi, j'ai connu ma femme en roulant. Elle était serveuse de salle, en Bretagne. Maintenant, à Paris, elle est dans l'administration... Alors quand on est jeune, on est un peu égoïste, moi, j'aimais tellement mon métier, que j'ai complètement occulté le reste, quoi... Alors les enfants, arrivés à un certain âge, ils me l'ont carrément foutu en travers de la figure, quoi. Et ils ont pas pris de gants, en plus. J'ai eu beau leur dire que c'était pour gagner la croûte. Et puis c'était mon métier, je pouvais rien faire d'autre. Ca, ils me l'ont reproché. Alors ça, c'est dur. Alors quand je vois des jeunes, leurs fiancées rouspètent parce qu'ils font des soirées, ils sont pas là, c'est compliqué...*

Q : Qu'est-ce que vous leur dites ?

- *Moi, avec ce que je sais, je leur dis : "Faites pas de conneries ! Attention ! Parce qu'un divorce, ça arrive très vite."*

Q : Ca arrive vite dans le métier ?

- *Très très vite ! Et si vous voulez vraiment fonder une famille et être avec, il faut pas faire ce métier-là. Moi, c'est ce que je vois. Il y a trop de divorces dans ce métier. C'est horrible ! Nous, même le week-end, on travaille. Alors ça complique bien les choses.*

Q : Comment vous voyez votre avenir dans ce métier ?

- *Moi, je vois très bien lever le pied au maxi. Un petit voyage de temps en temps, ça me dérange pas, mais pas trop longtemps. Parce que la séparation, c'est comme quand j'étais gamin et que j'allais à l'école, quand j'étais en pension, quand on quittait les parents, c'était des pleurs ! Là, c'est pas des pleurs, c'est autre chose... Quand on aime quelqu'un avec qui on est marié depuis 30-32 ans, moi, j'estime que ce que je lui ai fait souffrir pendant pas mal d'années, ça suffit, quoi. Pour moi, ça suffit, pour moi, maintenant, c'est de terminer en beauté, quoi. Voyez, je suis à un an et deux mois de la retraite légale, avec les 150 trimestres, mais j'aurai pas 60 ans, donc on ne me lâchera pas. C'est là le problème. Moi, j'ai commencé à travailler à l'âge de 12 ans, chez mes parents... Je suis déclaré à la Sécurité Sociale depuis 54, donc j'estime que, quand on a fait notre temps, on devrait pouvoir partir. Parce que on donne pas la place aux jeunes, déjà, une ! Et moi, je n'attends plus rien de ce métier. Fini ! J'en ai fait le tour, j'apprends plus rien. Et ça m'intéresse plus. Je continue à travailler parce qu'il faut que je travaille. Je ne suis pas rendu au bout du rouleau, encore, mais je ne voudrais plus me crever comme avant. J'ai tellement donné dans ma vie, que je paye maintenant.*

Q : Au point de vue santé ?

- *Non, au point de vue roulage. S'il faut rouler beaucoup, même quand on est deux chauffeurs, il y a des moments où j'ai du mal à suivre. Je me fais un peu mal, on appelle ça. C'est se forcer à faire des trucs qu'on arrêterait bien, mais on peut pas arrêter, il faut aller jusqu'au bout, parce qu'on est deux chauffeurs.*

*On met quand même un point d'honneur à tenir le choc. Alors on appelle ça, nous, "se faire mal"... Moi, je suis de Bretagne, je suis de Saint-Malo, moi, je fous le camp à Saint-Malo et point final ! J'ai toute ma famille là-bas, et on ne se voit pas. On aura passé une vie complète et j'aurais vu personne. Que aux vacances. Mais vous croyez pas que c'est pénible ces choses-là ? Se priver de sa famille pour vivre ? Et puis le boulot, le boulot, le boulot... Eh merde !... On ne profite de rien du tout. Donc ça fait du mal, ça fait du mal..."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"En international, c'est impossible d'avoir une vie de famille. Si on regarde les statistiques, je pense qu'on trouve les plus hauts taux de divorce. Il faut réfléchir si on fait ce métier : est-ce que votre femme va supporter la séparation ? Si vous partez en grand tourisme, vous partez en général au mois d'avril et vous revenez en général au mois d'octobre-novembre, sans rentrer à la maison. Il faut faire un choix, parler avec votre femme, faire ça durant un certain temps. Parfois, on peut s'arranger que la femme nous revoie à Paris ou à Nice, juste pour un jour... Il faut un peu sacrifier ses amis, ses copains, sa famille pour son métier. J'aime bien faire du sport et je ne peux plus en faire : pendant cinq-six mois vous vous encrassez et, après, vous ne pouvez vous relancer subitement dans une activité sportive."*

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

*"Je suis en train de passer mon examen de taxi. Je pense que le métier de conducteur de car, on ne le fait qu'un certain temps et, après, on s'arrête, à cause de la vie familiale. Et puis on se fatigue si on fait tout le temps les mêmes voyages."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Pour ceux qui font de la ligne, il n'y a pas de répercussions sur la vie familiale, ils rentrent tous les soirs, ils ont un week-end sur deux, donc ça ne pose pas de problèmes. Mais, à partir du moment où on commence à partir, à se sacrifier pour les clients, à se lever tôt le matin, à rentrer tard le soir, on rentre tard, on est fatigué, alors faire à manger, le repassage, c'est pas possible. Si on n'a pas quelqu'un qui est à côté pour faire tout ça, ça ne va pas. Ça pose moins de problèmes pour un homme, la femme s'occupe des enfants. J'ai des collègues qui sont mariés, qui partent quatre mois, ils s'arrangent pour faire monter leur femme, mais c'est sûr que le climat ne doit pas être très bon... Moi, à une époque, j'étais très motivée, mais, maintenant, j'ai obtenu ce que je voulais, je suis passée 147, il n'y a pas au-dessus. Mais ma famille en a eu marre et, maintenant, je suis divorcée. Je n'ai pratiquement plus que mon travail mais je dois reconnaître que je suis beaucoup moins motivée. C'est sûr que ça a joué sur mon divorce. J'ai un petit garçon, je m'en occupais peu. J'étais partie souvent quinze jours, trois semaines. L'homme accepte difficilement de rester à la maison. Il y avait déjà quelques problèmes et tout ça n'a rien arrangé."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"Comme on dit, elle "fait le poing dans la poche", elle assume, elle attend. Et les enfants, dans la logique, quand je rentre le soir à 8 heures, ils devraient être couchés et le matin, quand je repars à 6 heures, ils ne sont pas levés. Donc, quand je ne suis pas là le soir, ils en profitent pour faire des conneries. Alors le gamin, on ne va pas le réveiller pour lui foutre une branlée, on prend note et le jour où je suis de repos, il prend tout en bloc. Bon, c'est un peu exagéré. Depuis 75 que je roule - mon premier gamin, il est né en 75 - un jour, il va me demander de lui payer le permis, je réaliserai pas qu'il a déjà 18 ans. C'est pareil pour beaucoup, les gens qui sont en déplacement sur les chantiers, c'est pareil."*

*J'estime qu'en roulant comme ça, on gagne de l'argent. L'argent, c'est quand on est jeune qu'on en a besoin. Moi, je ne ferai pas cette vie de con que je mène là jusqu'à 60 ans. A 50 ans, j'irai trouver le patron et je lui dirai : "Maintenant, service urbain ou une ligne SNCF." Par là, j'aurai 6000 balles par moi, j'en aurai assez.*

Q : Une vie de con ?

*- Ben, la contrainte des horaires, les routes en ce moment, l'hiver. Il y a toujours le danger, en plus. C'est vrai que l'hiver on a des risques, d'autres risques que l'été. Enfin bon, on y est, moi, je ne me vois pas travailler en usine."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Il y a ceux qui ont besoin de bosser et ceux qui ont ça dans le sang. Il y a des chauffeurs qui me disent : "Maintenant, s'il fallait faire un autre métier..., maintenant, on y a pris goût." Au détriment de la vie familiale. Vous avez des chauffeurs qui vont partir pendant 15 jours-3 semaines, qui vont se reposer 2 ou 3 jours et qui vont repartir. Et ces gars-là, ils sont toujours dehors du mois d'avril au mois de septembre et ils aiment ça. Par contre, la vie de famille... Ils en souffrent certainement. Parce qu'un gosse de 15 ou 16 ans ne voit son père que pendant 15 jours, de toute la saison, ça lui manque sûrement. Le chauffeur, ça lui manque sûrement aussi mais c'est un vice pour eux... Moi, quand j'ai commencé, on est jeune, on a vingt ans, il y a les filles d'un côté et le boulot de l'autre. Eh bien, moi, j'étais tellement pris par ça que j'aurais laissé tomber une bonne amie pour aller conduire un car. Et mon père m'avait averti, il m'avait dit : "Je te calmerai." Et pendant deux mois, tous les jours - ce n'était pas comme maintenant - en rentrant, il fallait encore nettoyer le véhicule et le nettoyer pour le lendemain, et, au bout de trois semaines, j'ai commencé à me calmer..."*

(Chef d'agence, 58 ans, Ain)

## LES CONDUCTEURS DE CARS ET LES ROUTIERS

"Ah oui, je suis venu là-dedans, je me suis dit : "Comment je vais faire ?" Moi, j'avais déjà la peur de me mettre devant quelqu'un, devant une troupe... J'étais assez timide et c'est le car qui m'a changé. Parce que, quand j'étais jeune, chez les parents, on n'avait pas le droit à la parole, on n'avait droit à rien du tout, il fallait toujours se taire. Donc on a toujours été un peu traumatisé par ce genre de choses. Et alors, après ça, j'ai pris le métier de chauffeur de poids-lourd. Seul, seul, seul, tout le temps. La radio seulement. Et puis parler avec les gens dans les usines, c'est tout. Alors, c'est court. Bon, rentré à la maison, on discute un peu, c'est vrai. Moi, j'étais marié, on arrive à discuter un petit peu, mais pas tellement, parce que le contact ne passe pas. Parce qu'on est fatigué. Parce qu'à cette époque-là, on roulait nuit et jour. Il n'y avait pas de contrôle comme maintenant, il n'y avait rien de tout ça. Il y avait juste un carnet. Un carnet ! Vous vous rendez compte ! On appelait ça "le menteur". Ah oui, parce que c'était vraiment affreux, affreux ! Oh là là ! Moi, je devrais être en retraite depuis que je roule, tellement j'ai fait de journées, d'horaires et de trucs. Nuit et jour et jour et nuit. On travaillait 23 heures sur 24. C'était fou. Ah oui, moi, ce que je connais de ma vie, ça suffit. J'ai roulé ma bosse à 100 %, je me suis défoncé... Et puis pour la reconnaissance qu'on a..."

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

"Q : Quels sont les problèmes dans ce métier de conducteur de car ?

- Les problèmes sur la route : il y a des compétitions entre routiers et cars de tourisme. On a l'impression que les routiers veulent prouver qu'ils sont aussi rapides, aussi agiles dans le trafic que nous. C'est vrai qu'ils sont agiles. Dans les cours d'usines, pour reculer et garer les camions juste devant leur trou, ça demande une grande agilité. Ils savent qu'on fait à peu près le même métier et qu'on n'a pas les mains sales comme eux, pas les mêmes conditions pour le chargement. On monte et on descend les clients et les valises mais ça s'arrête là.

Q : Un peu de jalousie ?

- Oui, un peu. C'est pas ouvertement mais on le sent parfois. C'est pas avec tous, mais sur un mois, vous en trouvez un ou deux qui nous laisse sentir ce comportement.

Q : Vous pensez qu'ils font "partie de la famille", en général ?

- Oui, pour moi, ce sont des collègues. Des collègues qui sont de la même famille. A part un ou deux. Et ils savent que, nous comme eux, on doit se bagarrer contre la pluie, le brouillard, les policiers, le trafic, les crevaisons, les pannes mécaniques. Nous sommes dans le même bain. Je trouve qu'un conducteur de marchandises a autant de responsabilités que nous. Et ça dépend aussi de ce qu'il transporte : des produits chimiques, des explosifs, c'est aussi des grosses responsabilités..."

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

"J'ai constaté que les chauffeurs qui transportent des voyageurs ont tous débuté avec moi dans les routiers. Ça veut dire qu'ils ont une certaine allure, chemise bleue, pantalon bleu... Ils ont un certain comportement à la caisse des self-services, la façon de marcher, de parler. Ils sont voyants, ils se font remarquer : draguer un peu la caissière du restaurant, parler avec le directeur pour savoir combien il a de clients... C'est pas comme un voyageur en voiture qui fait la queue, qui reste tranquille et ne parle pas fort.

Q : Leurs qualités ?

- Ils sont flexibles et ouverts. Ils ne sont pas bornés. Ils sont prévoyants."

(Conducteur, 44 ans, Haute Garonne)

"Les routiers n'ont pas d'horaires bien définis. Ils ne dorment pas à l'hôtel. Entre les routiers et nous, ça ne passe pas très bien. C'est pas du tout la même présentation vestimentaire, ils sont souvent torse nu. Alors que nous, on est toujours assez corrects. Les routiers, il y en a quelques uns qui boivent un petit coup de temps en temps, alors que les autocars, c'est quand même plus surveillé."

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

"Les conducteurs de tourisme ne sont pas comme les chauffeurs poids lourd. Ils ne sont pas aussi grossiers, aussi vulgaires, aussi lourds. Les chauffeurs de car sont plus fins. Déjà, ils n'ont pas la même conduite, c'est une conduite plus souple... Les femmes, en poids lourd, ne sont pas encore bien admises. Elles ne le seront jamais, surtout celles qui font l'international. J'ai mangé une fois au centre routier, je n'y suis jamais retournée. J'étais gênée, il n'y avait que des hommes, ils sont très lourds."

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

"Pour avoir fait les deux, je dois reconnaître que le seul point commun, c'est de conduire un gros véhicule. Et, en dehors de ça, il n'y a pratiquement plus de point commun, que des différences. On n'a pas du tout la même philosophie. Le routier, il est dans son camion, il va avaler des kilomètres et des kilomètres, avoir le souci d'arriver à l'heure pour charger ou décharger. Nous, c'est arriver à l'heure pour une visite ou pour aller à l'hôtel, au restaurant mais on n'a plus du tout ce souci de conduire. La conduite, on l'oublie complètement. Et en fait on a beaucoup plus de choses à penser qu'à conduire. On a constamment ce souci du bon déroulement du voyage. On ne s'imagine pas, mais au niveau de la responsabilité de la réussite du voyage... Bon, il y a l'élaboration du voyage qui a été faite par des commerciaux mais la réalisation du voyage repose essentiellement sur la qualité du conducteur. D'ailleurs il arrive que certains groupes souhaitent partir avec un conducteur et pas avec d'autres."

(Conducteur, 36 ans, Ain)

"Quand on est livreur de colis, disons que l'on est tout seul dans son camion, on est au calme. Là, bon, quand on commence à faire du scolaire, les gamins, ça fait du bruit... C'est une tension nerveuse qui est beaucoup plus importante dans le transport de voyageurs que de marchandises. Si vous mettez un coup de frein, les colis, ils bougent mais ils disent rien. Tandis que là, il y a un minimum de précautions à prendre, de confort à apporter au client, même si c'est du scolaire. Moi, je n'aimerais pas qu'un chauffeur me secoue les côtelettes dans son car. Bon, après, il y a la conduite du véhicule, alors là c'est totalement différent. Le camion que j'avais, c'était un camion qui faisait sept mètres de long, là, le car, ça fait douze mètres, il y a déjà cinq mètres de plus. Je ne sais pas si vous avez remarqué, sur un car, les roues avant, par rapport au pare-chocs, elles sont deux mètres derrière et, sur un camion, elles sont directement devant. La conduite, ça change. C'est phénoménal. Maintenant, je reprends un camion derrière, je ne suis pas tranquille. Avec le car, là où vous hésiteriez à passer avec votre voiture, moi, je passerais avec le car, avec un camion, je ne passerais peut-être pas."

*C'est totalement différent, c'est totalement différent... Y un gros truc aussi, c'est les horaires. Vous êtes tout seul dans votre camion, si, un matin, vous partez une demi-heure plus tard, vous finissez une demi-heure plus tard, le soir. Tandis que là, il y a 50 personnes qui vous attendent sur le trottoir. Ils n'aiment pas. Ca, deux fois, trois fois et puis ça ne passe plus. Y a une notion de service à assurer, il faut le faire."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Q : Par rapport aux routiers, quelle est la différence ?*

*C1 : C'est que, vous m'auriez pris à la sortie du camion, je sais pas si j'aurais pu parler comme j'ai parlé là.*

*Q : Vous étiez plus timide ?*

*C1 : Oui. Et le fait d'être dans les cars, ça m'a permis d'être ouvert, quoi. On est un peu ours en camion. On mange tout seul, on discute dans les routiers. Qu'est-ce qu'on parle dans les routiers, on parle de camion et de cul et c'est tout.*

*C2 : Ca, ça change pas trop...*

*C1 : Non, nous ça change pas trop... Mais les routiers, je critique pas, j'aime bien...*

*Q : C'est plus enfermé ?*

*C1 : C'est plus enfermé, mais les gars aiment ça. C'est ça, le problème ! Un routier, il pourrait pas faire ce qu'on fait dans un car. Pourtant, au début, j'étais routier et j'aurais pas voulu monter dans un car ! Je disais : "Qu'est-ce qu'il fait, lui, avec sa cravate ?" Et en fait j'ai goûté au car et je pourrais difficilement retourner dans le camion."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

*"C'est rare les chauffeurs de camion qui ont fait de bons chauffeurs de cars, c'est rare. La raison, c'est que le chauffeur de camion, il est son maître, celui qui décide comme il veut. S'il a envie de s'arrêter à 11 heures pour manger, s'il a envie de s'arrêter une heure 1/2, il s'arrêtera une heure 1/2. S'il a envie d'aller vite, il ira vite, s'il a envie d'aller doucement, il ira doucement, et personne ne lui dira rien. Et le chauffeur de car, lui, il a 50 clients qui le jugent sans arrêt dans le car. Et ça, il le sent... Les clients partent avec des entreprises uniquement pour partir avec le chauffeur. L'entreprise, c'est le chauffeur, c'est tout."*

(Planning, 45 ans, Ain))

*"Le problème chez nous, c'est que beaucoup viennent de la route et qu'un camion, ça ne se conduit pas comme un autocar. Ca bouge, c'est pas très stable, il faut pas donner d'à-coups. C'est une conduite en souplesse, il faut savoir s'arrêter au Telma sans bloquer les freins. Pas d'à-coups, pas de secousses, pas trop de coups de volant à droite ou à gauche parce que les gens se balancent. Et quand ça commence à se balancer, ça s'amplifie toujours... [Note sur le ralentisseur électrique (Telma) : "C'est un ralentisseur électrique qui permet d'abord d'économiser les freins, de ralentir en souplesse et puis ça évite les à-coups. 80 % des camions en sont équipés. Ca complexifie la conduite, ça suppose une formation."].... C'est un art de conduire un car. On a des conducteurs qui conduisent pas forcément très vite mais qui conduisent très mal, les gens ont très peur. Faut être au maximum droit, faut voir loin, faut prévoir, faut regarder devant, derrière... Il y a une philosophie du transport, il faut prendre ça à la détente. La détente au volant..."*

(Service Etudes, Région Parisienne)

*"Le gros problème des conducteurs qui sortent de la route, c'est que les porte-à-faux des camions sont plus courts. En plus les porte-à-faux des camions sont très hauts. Nous, on est au ras des trottoirs, donc généralement on balaie. C'est impressionnant quand vous regardez l'intérieur. Dans un camion, vous voyez pas ce qui se passe derrière. Là, vous avez votre rangée de sièges derrière, ça fait un drôle d'effet, hein ! C'est impressionnant, au départ. Il y a une longueur derrière, vous regardez, vous n'en voyez pas le bout, c'est extraordinaire. Ça paraît encore plus long. Et puis dans les rétroviseurs, vous n'en voyez pas le bout de votre car."*

(Service Etudes, Région Parisienne)

## CURSUS PROFESSIONNELS

### LES ITINERAIRES PROFESSIONNELS

"J'ai pas commencé par ça. Moi, je suis un gars de province déjà et, en plus, je suis un amoureux de la conduite. Ca a été toute ma vie, ça fait 35 ans que je roule, alors ça commence à bien faire. J'ai d'abord débuté dans le transport routier, je faisais que la route, que la route, que la route. Avant, j'ai fait de la mécanique, mais en tant qu'apprenti. J'ai eu une formation de mécanique, mais avant d'aller à l'armée. J'ai débuté dans la mécanique, j'avais seize ans. J'ai fait de la mécanique pendant un an et demi, apprenti. J'ai appris beaucoup de choses, mais c'était pas dans le diesel, c'était dans l'essence. Mais ça donne des bases quand même. Après, j'ai été à l'armée. A l'armée, j'étais chauffeur. 25 mois à l'armée, j'ai toujours roulé... Alors, quand je suis revenu de l'armée, j'ai tout de suite attaqué dans le transport. C'était mon dada... J'ai trouvé d'abord un petit patron chez moi, en Bretagne. Et puis ça n'allait pas du tout, les salaires ... à faire pâlir. Et puis mon frère m'a dit : "Pourquoi tu montes pas à Paris ?"... Et puis j'ai vu sur le journal, sur Ouest-France, comme quoi à Courbevoie un patron cherchait des chauffeurs poids lourds. Oh, je me suis pas dégonflé, j'ai téléphoné, il m'a dit : "Vous vous présentez demain matin", et ça a marché. C'est comme ça que j'ai débuté. Donc j'ai fait 25 ans de semi-remorque, de camion. Mais j'ai quand même débuté par faire le charbon à Paris, hein ! Tout un hiver. Transporter le charbon, livrer dans les maisons, dans les étages. J'avais trois Arabes avec moi, je mettais dix tonnes de charbon et on allait livrer comme ça. J'ai fait ça tout un hiver pour apprendre Paris. Et après ça, j'ai commencé à faire le transport. C'est-à-dire que j'ai débuté dans le transport routier réel en mars 59... Un soir, je suis rentré et le patron m'a dit : "T'es toujours d'accord pour faire la route ?" - "Ben oui !" - "Bon, allez hop, ce soir tu pars !" Et on est parti à deux. Donc il m'a mis un chauffeur de 40 ans - j'avais donc 21 ans - il a mis un chauffeur de 40 ans avec moi pour m'apprendre le métier. Chose que maintenant on ne fait plus, c'est regrettable. Moi, j'ai tout appris comme ça. Il m'a appris tous les rudiments du métier, au niveau des pannes de moteur, de tout le système de transport, tout ce qui est mécanique. En plus, il m'a appris à remplir les bons de chargement. On n'apprend pas ça tout seul, à l'époque on n'avait pas les cartes rouges... Il m'a appris pour l'affrètement, comment aller chercher du fret, tous ces trucs-là... Donc ça a marché comme ça. Bon, j'ai pas eu de chance parce que j'ai des patrons qui ont décédé rapidement. Donc j'ai fait plusieurs transporteurs. Dans ce métier, on change souvent, parce qu'on n'est plus content ou ça ne paye pas. C'est toute une question de rapports...

J'ai fait la route pendant 25 ans et je suis venu bizarrement dans le car. Parce que j'avais commencé à passer mes permis à l'armée, et je suis parti en Algérie huit jours avant de passer mon permis. Donc mon permis, c'était foutu. Donc mon permis car, je l'ai jamais eu. Mais je l'ai eu avec Fiterman. Parce que, quand il était au pouvoir, en 81, ils ont passé une loi comme quoi ceux qui avaient plus de dix ans de C1, de super-lourd, pouvaient faire valider leur permis de transport en commun, sans être obligé de passer par l'auto-école. Mais ça a été court, ce truc-là ! Parce que, quand les auto-écoles ont vu ça, ils ont appelé au secours...

*Et alors je suis venu ici. Et j'ai eu ça bizarrement, parce que mon fils faisait de la CB avec un chauffeur d'ici. C'était en 82. Et puis moi, bizarrement, j'étais à la maison, j'étais rentré, je faisais du "local" et je lui dis : "Tiens, demandes des fois s'ils n'embauchent pas chez les autocars ...." Il a demandé et l'autre lui dit : "Je crois, oui, qu'ils cherchent des chauffeurs. Il a qu'à se présenter." Bon, je suis venu là, j'ai vu monsieur ..., et il me dit : "Ah, ça m'arrange, je cherche des hommes mûrs." Parce qu'à ce moment-là il y avait pas mal de problèmes, il y avait de la casse... Des gars qui n'avaient aucun sérieux, quoi... Il m'a expliqué. Je lui ai dit : "Moi, j'ai eu mon permis comme ça, par le machin, mais j'ai appris le car à l'armée mais c'est tout. J'ai aucune formation autrement." Il m'a dit : "Pas de problème. Ici, on va vous l'apprendre. Il y a des gars ici qui sont dans le métier depuis longtemps et qui connaissent très bien et ils vont vous apprendre les rudiments." Et je suis tombé sur un gars qui avait mon âge et qui m'a dit : "Moi, je vais t'apprendre tout ça, t'inquiètes pas. Je vais te faire voir, je vais te dire." Et je me suis très bien fait, et pourtant, au début, j'appréhendais."*

(Conducteur, 55 ans, Région Parisienne)

*"Mon métier au départ, c'est employé de bureau. J'étais dans une entreprise de transport : .... J'avais fait une école de commerce. Quand j'ai vu que ça me plaisait pas de rester au bureau, cloué à un siège, je me suis demandé ce que je pourrais faire. Comme je n'avais pas fait d'études assez approfondies pour être pilote d'hélicoptère, je me suis résolu à faire chauffeur de bus.*

Q : C'est pour vous une passion ?

*- Surtout une passion de voyager, de voir des gens, de voir différents pays, de découvrir des choses intéressantes... Ma passion, c'est de toujours rouler, c'est le volant. C'est la première chose à savoir, si on aime rouler ou pas, si on aime la route.*

Q : Comment s'est fait le changement pour vous ?

*- J'ai parlé avec des gens, j'ai fait des voyages moi-même, j'ai observé la fonction de chauffeur et je me disais : "Pourquoi pas moi ?" Alors j'ai passé mon permis de transport en commun, poids lourd et transport en commun. C'était pas facile de trouver une place de chauffeur de tourisme, parce que, toujours, ils demandent : "Est-ce que vous avez l'expérience ?"*

Q : Vous aviez quel âge ?

*- A l'époque, 27-28 ans. J'ai d'abord trouvé une place comme routier, j'ai fait ça trois ans. Et après, je me suis présenté à une autre boîte avec la demande de chauffeur qui parle un peu une langue. Le fait que j'ai quelques notions d'anglais m'a ouvert les portes dans des entreprises qui cherchaient des chauffeurs bilingues, même sans expérience de transport en commun. On m'a laissé une chance pour devenir chauffeur, parce que j'avais pris des cours d'anglais quand j'étais employé de bureau.*

Q : Vous avez changé d'entreprise ?

*- J'étais d'abord chez ..., c'est une des plus grosses boîtes en France, avec plusieurs bureaux et, après plusieurs années, je suis venu ici. Ça fait douze ans que je conduis des cars...*

Q : Vous aviez reçu une formation ?

*- Pas ici. Quand j'étais chez ..., j'ai fait des stages. Trois stages : mécanique, présentation vis-à-vis des clients, le troisième, je ne m'en souviens plus... Maintenant, si je regarde en arrière, je pense que c'est presque obligatoire que quelqu'un qui fait le grand tourisme ait une formation poussée. Aujourd'hui, le trafic devient de plus en plus dense, les conditions de travail sont très dures."*

(Conducteur, 44 ans, Ain)

*"J'ai terminé mes études à 17 ans. J'ai le certificat d'études. Mon premier emploi, c'est dans le bâtiment, pendant 7 ans. Je travaillais sur les chantiers, je posais des ferrailles sur les planchers. Sinon, j'ai fait transporteur routier et c'est tout. J'en avais marre de travailler dans le bâtiment, surtout l'hiver, il fait froid, et j'avais trouvé un emploi de routier juste à côté de chez moi. J'avais un ami qui faisait déjà des extras ici, c'est lui qui m'a introduit... J'ai fait trois ans et demi d'extras et, après, ils m'ont demandé de travailler à temps complet ici. En tant qu'extra, je ne travaillais que le samedi ou le dimanche, ou alors ils m'appelaient quand ils avaient besoin... J'étais routier avant mais ça, c'est quand même beaucoup mieux. On apprend beaucoup de choses en faisant ce métier-là. Même au niveau horaires, c'est beaucoup mieux : c'est toujours prévu qu'on arrive à l'hôtel vers 18-19 heures. Alors que, quand on est routier, on dort sur un parking, il n'y a pas d'horaires : on n'est pas arrivé dans un endroit qu'il faut repartir dans un autre..."*

(Conducteur, 35 ans, Côtes d'Armor)

*"Quand j'avais dix ans, on avait un voisin qui était chauffeur poids lourd, le midi, il nous emmenait à l'école, et c'est comme ça que j'ai eu envie de conduire ça. D'abord c'était pas le car, c'était le poids lourd. Et, bon..., j'ai fait un apprentissage de coiffure, j'ai mon CAP de coiffure. Et puis j'ai passé mon permis poids lourd, le 38 tonnes. Le car ne m'intéressait pas du tout. Et puis je suis rentrée ici, j'ai commencé comme partiel... J'ai pris ce qui se présentait, parce que je venais d'avoir le permis. Je n'avais aucune notion et, en fin de compte, j'ai trouvé qu'un car, ça se conduisait beaucoup plus facilement qu'un camion. C'est beaucoup plus facile pour reculer, pour manoeuvrer. J'ai fait plusieurs demandes, et ce qu'on demandait toujours, c'était l'expérience, et je n'en avais pas. Donc, j'ai commencé par faire le scolaire ici... J'ai été cinq ans en partiel, en faisant mes trois heures par jour avec un vieux car... Et puis j'étais motivée. Pour en arriver là, j'ai travaillé dur. Au début, quand on m'a demandé de travailler le week-end, ça ne me plaisait pas tellement, mais j'ai accepté. J'ai tout accepté. Même de faire des piscines, alors que ça n'est pas du tout intéressant... Et puis au fil des années, il a fallu faire son trou, faire ses preuves, parce qu'à moi, on me demandait beaucoup plus qu'on demande à un homme. On m'a confié un véhicule de tourisme avec des clients, mais, au début, ils avaient peur que je ne sache pas me débrouiller avec les clients, que je ne trouve pas le trajet."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"A discuter avec différents collègues, on s'aperçoit que l'on n'est pas parachuté mais presque dans les milieux des transports, aussi bien marchandises que transport de voyageurs, je ne dirais pas forcément suite à un échec scolaire... Mais il s'est trouvé que moi, j'ai pu faire un BEP de contrôle et régulation en micro-mécanique et ça a été un échec au niveau de l'emploi, à la sortie de l'école. On a absolument rien trouvé à la sortie. Et je me suis retrouvé à être chauffeur-livreur. Et à la suite de ça - je ne me rappelle plus de l'année - il y a eu la transformation possible du transport super lourd C1 en permis de transport de voyageurs. A ce moment-là, je me suis dit : "C'est l'occasion". Sans passer le permis, j'ai fait une demande aux cars ..., sans savoir ce que c'était le travail d'un conducteur d'autocar. Mais, pour moi, c'était une possibilité de me rapprocher de mon domicile. Donc, c'était un petit peu le hasard. Je ne connaissais pas du tout ce que c'était que le travail d'un conducteur et je dois dire que c'est assez intéressant. Parce qu'au départ, il y a quand même la possibilité de gravir les échelons. On commence donc par faire des lignes régulières, quelques excursions et ensuite, si on souhaite faire du tourisme, on peut devenir un conducteur en tourisme... Comment on fait son trou ?*

*En fait, c'est en retour de voyage bien souvent, donc il faut déjà avoir la chance de faire quelques excursions. Et c'est bien souvent la clientèle, si les échos en retour de voyage sont bons, on arrive à progresser. Et s'ils ne sont pas bons, on va stagner un temps..."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"J'ai fait mon primaire, j'ai fait mon secondaire jusqu'en 3ème. J'ai fait un BEP de comptabilité. Donc j'ai fini les écoles, j'ai trouvé une place en comptabilité, une petite entreprise, un grossiste en vaisselle. Je faisais un remplacement de la comptable qui était en congé de maternité. J'y suis resté 14 mois et puis, après, je suis parti à l'armée. La comptable a repris son boulot et le patron m'a proposé, si je voulais rester avec eux, de rester en bas à préparer les commandes, faire de la manutention, de la livraison. Il m'a acheté une petite voiture, puis un petit camion, puis un camion un peu plus gros. Et le boulot par lui-même me plaisait mais l'ambiance, vous savez, un bonhomme qui est entouré de bonnes femmes, ce n'est pas évident. Et puis un jour, dans un journal hebdomadaire, j'ai vu une annonce comme quoi ... cherchait un chauffeur pour faire des services réguliers. Bon, j'aime conduire, je me suis dit : "Je vais essayer". Je suis rentré, j'ai commencé par faire du scolaire, avec un vieux car. Ça se passait bien et puis, au bout de trois, quatre mois, pour faire des petites sorties à la journée, j'ai emprunté le car d'un collègue, ça s'est très bien passé. Ça me plaisait toujours et puis je suis "monté", j'ai fait de plus en plus de tourisme. Et puis ..., ça baissait un peu, j'ai su que ... venait s'implanter, j'ai décollé avec un commercial qui est parti de chez ... pour venir là. Disons que c'est pas mieux mais on bosse plus intelligemment."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"J'ai terminé mes études à 16 ans, j'ai eu le BEPC. Mon premier emploi, c'était à l'usine, un abattoir de volailles. J'y suis resté 7 ans. Après, j'ai travaillé à droite et à gauche, des petits boulots, parce que je n'ai pas trouvé autre chose aussitôt. Après, je suis rentré ici. C'est par un autre conducteur de car, qui tenait un petit bar, et il m'en a parlé. J'avais perdu la boîte où j'étais, je n'avais plus de travail et il m'a dit de passer les transports en commun et de m'inscrire chez .... J'avais fait du transport routier avant, mais c'est pas pareil. C'était plus dur et les horaires ne sont pas respectés comme ici. C'est plus dur parce qu'il faut décharger la marchandise. Dans le transport routier, on conduit beaucoup plus que dans le transport en commun. Surtout qu'ici, on respecte vraiment bien les horaires de conduite, c'est très strict là-dessus... Quand j'ai passé mon transport en commun, l'auto-école était juste en face de la maison-mère et l'auto-école connaissait bien le directeur d'ici, c'est comme ça que je suis rentré... J'ai commencé à temps partiel, pendant un an. C'est systématique, à cause du manque d'expérience. A temps partiel, on est sous contrat à durée déterminée. Je faisais que du scolaire. Après, j'ai fait des lignes régulières, un peu de tourisme. J'ai monté tranquillement, j'ai fait des heures et des heures, et comme je faisais plus d'heures qu'un temps complet, ils m'ont embauché à temps complet."*

(Conducteur, 28 ans, Côtes d'Armor))

"Q : Comment est-ce que vous êtes devenu conducteur de car ?

- Un peu par la force des choses, et puis maintenant je m'y plais bien.

Q : Par la force des choses ?

- Eh bien, je me suis retrouvé au chômage, et puis j'ai passé mon permis, et puis je suis rentré comme ça.

Q : Vous faisiez quoi avant ?

- J'étais ajusteur-monteur dans une toute petite entreprise. Et puis j'aurais pu suivre, mais il aurait fallu que je parte à Nogent-le-Rotrou, ça ne m'intéressait pas du tout, je préférais rester dans la région. C'est comme ça que je suis rentré chauffeur de car. Et je suis bien mieux chauffeur de car que de travailler en atelier, je me sens moins enfermé. On a une certaine liberté quand même. Enfin, une forme de liberté, parce qu'on a quand même toujours le client derrière nous, on n'est quand même pas libre. Mais c'est pas pareil que travailler entre quatre murs. Même si je fais 15 heures dans mon bus, je les vois pas passer. Tandis que si je fais 8 heures en atelier, en usine, c'est très long pour moi.

Q : C'est plus varié comme travail ?

- Ah oui, bien sûr ! C'est sûr, les jours se suivent mais on ne fait jamais la même chose.

Q : Et qu'est-ce qui vous a donné l'idée de passer votre permis ?

- J'avais quand même mon père qui était dans le transport. Pas dans le bus, mais dans le camionnage.

Q : C'est ça qui vous a donné envie...

- Oui. J'allais beaucoup avec lui étant gamin, j'aimais bien ça.

Q : Est-ce que vous avez choisi cette entreprise en particulier ?

- Oui.

Q : Pourquoi ?

- Je voyais comment ça marchait, le matériel est en bon état...

Q : Parce que vous habitez la région...

- Enfin, je suis venu de la Manche, j'ai fait mon service militaire à Paris et je suis resté dans la région parisienne pour travailler. J'avais mon beau-frère qui travaillait dans la société dont je vous ai parlé, où j'étais ajusteur. Et puis j'avais envie de me diriger vers le transport, et j'avais déjà repéré les cars....

Q : Ils sont connus ici ?

- Ah ben, oui ! Parce qu'ils tournent dans toutes les communes, les cars de ligne...

Q : Vous trouviez que c'était du beau matériel ?

- Oui. Je voyais que c'était une bonne société, sérieuse. Parce que le transport, y a des petites maisons..., quand on discute avec les chauffeurs... Ici, on se trouve quand même bien, quoi.

Q : Ca peut se passer comment dans les petites sociétés ?

- Ils sont mal payés, ils font beaucoup d'heures et ils ont du mauvais matériel...

Q : Donc, vous êtes venu demander s'il y avait du travail ?

- Oui.

Q : Et il y en avait ?

- Ben, ça tombait mal, ils venaient d'embaucher six personnes. Alors j'ai laissé mes coordonnées. J'ai fait un essai. Et puis, 15 jours-3 semaines après, je pense qu'il y a quelqu'un qui est parti, et puis ils m'ont appelé. Je suis venu tout de suite.

Q : Qu'est-ce qu'il vous a fallu apprendre pour exercer ce métier ?

- J'ai appris sur le tas ou avec des collègues, c'est tout.

Q : Et qu'est-ce qu'on vous a appris ?

- On m'a fait connaître les circuits de ligne urbaine ou de transport scolaire.

Q : Et la conduite ?

- La conduite, c'est le permis, c'est tout.

Q : Et qu'est-ce qu'il faudrait savoir d'autre ?

- Ben, ce que j'aimerais bien savoir et que je sais pas, c'est savoir parler anglais, parce qu'on va souvent à l'étranger. Ca, ça pourrait me rendre service. J'envisage, on verra...

Q : Et vos études proprement dites ?

- Ah, c'est limité. J'ai fait le primaire, quoi. Et puis après, je suis rentré dans un bureau d'études, j'étais tireur de plans, dans la Manche, jusqu'à mon service militaire. J'ai travaillé très jeune, moi... Et on m'a proposé cette place d'ajusteur.

Q : Et là aussi, vous aviez pas une formation...

- Non, non. J'ai appris sur le tas. Je pense que c'est meilleur, bien souvent, d'apprendre sur place. C'est comme le permis de conduire, vous le passez, c'est pas pour ça que vous êtes apte. Ca, je l'ai bien vu. Bien sûr, déplacer un véhicule, c'est une chose, mais faire le métier, c'est autre chose.

Q : Ce métier, vous l'avez commencé à quel âge ?

- Ca fait 12 ans. Je crois que j'avais 27 ans.

Q : Et la première fois que vous avez travaillé ?

- 17 ans.

Q : Donc, pour tous vos métiers, vous avez toujours appris sur le tas ? Vous n'avez jamais suivi même de stages ANPE ?

- Non. Justement, j'allais entrer dans une école à Châteauroux, pour apprendre le métier du transport et les cars ... m'ont embauché à ce moment-là. Et je préférais quand même sauter sur la place. Sinon, j'aurais pu faire ce stage qui durait six mois.

Q : Qui apprenait autre chose que la conduite ?

- Oui. Vous apprenez aussi bien la mécanique que lire une carte... C'est assez complet.

Q : Et vous avez l'impression d'avoir appris la même chose sur le tas ?

- C'est différent. C'est beaucoup plus long mais on y arrive pareil. Je pense qu'il faut être débrouillard et puis c'est tout."

(Conducteur, 37 ans, Région Parisienne)

## LES PERSPECTIVES D'AVENIR

### Un métier qui n'est "pas reconnu"

"Q : Est-ce que vous avez parfois l'impression de prendre des risques ?

- *Ca peut sûrement arriver, on n'en est peut-être pas conscient, mais on en prend. Des fois on se le dit, quand on va en montagne, par exemple, c'est un risque, avec la neige et tout ça. C'est un coup de chance : vous passez ou vous ne passez pas... Y a trop de danger et on n'est pas récompensé. S'il y a quelque chose, c'est de la faute du chauffeur."*

(Conducteur, 46 ans, Région Parisienne)

"C1 : *Déjà, je ne sais pas si on est beaucoup reconnu. C'est une profession qui n'est pas reconnue. On est presque comme un mec qui conduit les avions, un pilote, c'est vrai, on transporte cinquante personnes et on est moins reconnu qu'un pilote d'avion.*

C2 : *Le métier de chauffeur, c'est un métier qui n'est pas reconnu, sur le plan administratif, légal, par exemple...*

C1 : *Les conventions du transport, elles datent de 1800 et quelques, ils feraient bien de remettre tout ça à jour.*

C2 : *Ah oui, vous allez manger au restaurant, sur le plan conventions, y a 40-45 francs, qu'est-ce que vous avez à 40-45 francs ?...*

C1 : *Il faudrait qu'on se remue, quoi... Il faudrait descendre comme les infirmières dans la rue. Y a des fois, faudrait bouger un peu, mais comme c'est une profession qui est pas tellement reconnue... C'est vrai qu'on est beau derrière le volant, avec la cravate, on est beau...*

Q : *Vous voudriez bouger pour quoi ?*

C1 : *Pour la paie. Et puis pour les conditions de travail, ça rejoint...*

Q : *C'est-à-dire ? Les conditions de travail ?*

C1 : *Non mais c'est surtout au niveau paie. Etre payé en fonction de ce que je fais. Pas demander plus, pas demander moins, mais être payé en fonction de ce que je fais.*

Q : *La paie est plus importante que les conditions de travail ? En vous payant bien, on vous ferait faire n'importe quoi ?*

C2 : *A la limite, oui.*

C1 : *Oui, avec du beau matériel. Ah oui, je suis un peu comme Alain Prost, moi, il me faut du beau matériel."*

(Conducteur, 26 ans, Région Parisienne)

"*Je me dis qu'arrivée à un certain âge, je ne pourrai pas continuer. Soit on régresse et on se met en ligne, parce qu'on n'a plus le caractère à supporter les clients. J'ai des collègues qui ont une quarantaine d'années, et ils commencent à être agressifs. Dans ces cas-là, il vaut mieux se mettre en ligne ou, carrément, se retirer de la profession. J'ai l'intention de préparer ça, de devenir monitrice d'auto-école en lourd ou alors, faire comme certains collègues, prendre un bar ou un restaurant. J'ai pensé aussi à changer d'entreprise, mais pour avoir le même salaire, c'est pas la peine. A Paris, on est payé plus cher mais je ne veux pas aller vivre à Paris."*

(Conductrice, 32 ans, Côtes d'Armor)

*"C'est un gros problème, puisqu'en fait on n'a aucune possibilité de progression. Une fois que l'on atteint le niveau d'un conducteur de tourisme, on fait des voyages, mais après, c'est fini. Et ça, c'est dommage. Je trouve dommage qu'il y ait aucune progression de carrière."*

(Conducteur, 36 ans, Ain)

*"Moi, je ne ferai pas cette vie de con, que je mène là, jusqu'à 60 ans. A 50 ans, j'irai trouver le patron et je lui dirai : "Maintenant, service urbain." Ou une ligne SNCF. Par là, j'aurai 6000 balles par mois, j'en aurai assez."*

(Conducteur, 38 ans, Ain)

*"Il n'y a pas énormément de perspectives. Les perspectives, c'est l'amélioration de la qualité de travail et du salaire. On n'est pas assez gros pour espérer passer agent de mouvement. Evoluer vers le service mouvement, pour gagner 300 francs de plus qu'un conducteur, c'est pas enthousiasmant. Pour un conducteur, c'est assez limité."  
"Les bons conducteurs, s'ils y arrivent, ils font un peu de tourisme"*

(Service Etudes, Région Parisienne)

DESCRIPTIF DE L'ECHANTILLON

ANNEXE 1

Entreprise	Effectif Flotte	Répartition des activités	Inter Sexe	Age	Situation de famille	Profession	Profession du conjoint	Habitat
LES COURRIERS BRETONS 35400 SAINT MALO	70 pers 60 cars	Lignes régulières urbaines et interurbaines Scolaire Tourisme (20%)	H	28	Marié 1 enfant	Conducteur	Aide-soignante	Appartement en location (à 25 kms)
TRANSPORTS ARMOR EXPRESS 35135 CHANTEPIE	200 chauffeurs (50 en partiel) 13 adm. 200 cars	Scolaire (45%) Tourisme (35%) Service usine (25%)	F	32	Divorcée 1 enfant Vit en couple	Conductrice	Chauffeur poids lourd	Maison individuelle (à 30 kms)
TRANSPORTS JOLIVET 35170 BRUZ  (Regroupement de 6 sociétés)	25 chauff. plein temps 10 à mi-temps 40 cars	Tourisme essentiellement + scolaire transport usine interurbain	H	35	Vit en couple 1 enfant	Conducteur	Chef d'agence touristique	Appt en location (à 9 kms)
FARRUS VOYAGES 31110 LUCHON  Petite entreprise familiale créée en 1972	5 pers 6 cars	Tourisme (60%) Scolaire (20%)	H	29	Marié	Conducteur (fils du patron)	sp	-
ANTRAS 31600 MURET  <i>"Une des plus grosses entreprises de la région"</i>	126 pers 40 chauffeurs 40 cars	Scolaire/usine Tourisme/sorties sportives	H	44	Marié 1 enfant	Conducteur	sp	Maison Propriétaire (à 11 kms)
AUTOCARS SAULET 95220 HERBLAY  Va être repris par la Ste STANDING	2 pers.	S'oriente ver le "travail de grand luxe" avec des minibus	H	42	Marié 2 enfants	Conducteur et responsable de garage	Secrétaire (chez Saulet)	Pavillon (sur place)

Entreprise	Effectif Flotte	Répartition des activités	Inter Sexe	Age	Situation de famille	Profession	Profession du conjoint	Habitat
ALYSSE BERRYHUST 93130 NOISY	9 chauffeurs 20 cars	Tournée d'artistes essentiellement Scolaire	H	37	Marié 2 enfants	Conducteur	Employée préfecture	Appt en location (à 5 mn)
CARSLACROIX 95250 BEAUCHAMP  <i>"3° entreprise d'Ile de France, et 1ère du Val d'Oise"</i>	90 chauffeurs 5 adm 85 cars	Scolaire et péri- scolaire (90%) Tourisme (10%)	H	37	Marié 1 enfant	Conducteur	Employée pressing	Maison Propriétaire (6 kms)
CARS HERVOUET 92140 CLAMART  (Ex Autocars Leboulche - Rachetés en 89)	6 chauffeurs 10 cars	Lignes d'usine et scolaire Tourisme	H	26	Célibataire	Conducteur	-	Appt en location (à 20 mn)
SCAL 95200 SARCELLES	20 chauffeurs 20 cars	Scolaire et transport d'usine	H	46	Marié 1 enfant	Conducteur	sp	Appt Propriétaire (à 25 mn)
SOCIETE NOUVELLE DES CARSRoger 94130 NOGENT/MARNE	25 chauffeurs (en hiver) 40 (en été) 35 cars	Scolaire et transport de personnel Tourisme Paris Vision	H	55	Marié 3 enfants	Conducteur	Employée de mairie	Appt Propriét (à 5 kms)
CARS FAURE 38540 VALENCIN  <i>"Un des trois principaux transporteurs de la région lyonnaise"</i>	188 chauffeurs 180 cars	Semi grand tourisme Grand Tourisme Scolaire/usine	H	40	Marié 1 enfant	Conducteur Formateur depuis 1 an	Monitrice auto-école	-

Entreprise	Effectif Flotte	Répartition des activités	Inter Sexe	Age	Situation de famille	Profession	Profession du conjoint	Habitat
CARIANE TOURISCAR 01200 BELLEGARDE	15 chauff 5 adm 15 cars	Transport de gare à gare (filiale SNCF)(65%) Tourisme (20%) Scolaire et périscolaire (15%)	H	38	Marié 2 enfants	Conducteur	sp	Appt en HLM Location
TRANSPORTS PLANCHE 69400 VILLEFRANCHE SUR SAONE	85 chauff 15 adm 85 cars	Scolaire Lignes régulières Tourisme	H	36	Marié 3 enfants	Conducteur	Institutrice	Pavillon Propriét (à 6 kms)
CARS GUENNEC 22560 PLEUMER BODOU  Petite entreprise familiale	5 pers (dont 2 chauff- eurs en partiel) 6 cars	Scolaire (80%) Service d'usine(2%) Occasionnel (20%)	H	32	Marié 1 enfant	Conducteur (et patron)	sp	Sur place
ENTREPRISE DUCOS 31260 MANE	9 pers. (dont 3 chauffeurs en par- tiel) 10 cars	Scolaire (40%) Transport de personnel (30%) Tourisme (30%) + Taxi	H	71	-	Reste chauffeur à disposition (ancien patron)		
ENTREPRISE DUHAYON 59170 ATTICHES	3 pers 3 cars	Scolaire et transport de personnel (60%) Occasionnel (40%)	H	43		Patron et conducteur		
CARS DELPORTE 59800 LILLE  Entreprise familiale créée en 1956	13 chauffeurs 3 adm 15 cars	Occasionnel pour l'essentiel (y compris le scolaire, à la demande)	H	38		Directeur associé et conducteur		

Entreprise	Effectif Flotte	Répartition des activités	Inter Sexe	Age	Situation de famille	Profession	Profession du conjoint	Habitat
ENTREPRISE NEGOTI 31830 PLAISANCE DU TOUCH  Entreprise familiale	35 chauffeurs 34 cars	Scolaire et transport d'usine (40%) Tourisme (60%)	H	31		Directeur adjoint (ex conducteur)		
CARS MACIAS 31210 MONTREJEAN  Entreprise familiale	11 pers 14 cars	Scolaire Lignes interurbaines + Taxi - Ambulance	H	47		Chef d'entreprise (ex conducteur)		
CARS GONNET 01200 BELLEGARDE  (Maison mère + 5 agences = 160 pers, 140 cars)	10 cars	Lignes régulières et suppléance lignes SNCF Tourisme Scolaire (faible part)	H	58	Marié 2 enf	Chef d'agence (ex conducteur)	Employée de banque	
VOYAGES NICOLAS 22000 POMMERIT LE VICOMTE	11 chauffeurs (dont 7 en partiel)	Scolaire et extra scolaire (70%) Tourisme (30%) + Transport sec	F	30	Mariée 2 enfants	Gérante	Gérant	Maison Location (proximité)
CARS PHILLIBERT 01500 AMBERIEUX EN BUGEY  (Au total 300 pers, 179 cars)	50 chauffeurs 3 adm	Tourisme Scolaire + Transport ouvrier Lignes interurbaines + 2 cars affrétés par la SNCF	H	47	Marié 2 enfants	Chef d'agence	sp	Pavillon

Entreprise	Effectif Flotte	Répartition des activités	Inter Sexe	Age	Situation de famille	Profession	Profession du conjoint	Habitat
SOCIETE JUINE VOYAGES 91130 RIS ORANGIS	4 chauffeurs 4 véhicules	Scolaire et périscolaire Tourisme	H	37		Patron		
SOCIETE LE CALVEZ 91550 PARRAY VIEILLE POSTE	1 chauffeur (+ 4 en partiel) 6 véhicules	Service d'usine et scolaire Tourisme	F	35		Gérante		
CEAT TRANSPORTS 91700 STE GENEVIEVE DES BOIS	130 chauffeurs 95 véhicules	Lignes régulières : urbain, interurbain, scolaire, usine (95%) Occasionnel (5%)	H	31		Chef d'exploitation		
OGEA 78120 RAMBOUILLET  <i>"2° transporteur français en service régulier"</i>	65 chauffeurs 4 adm	Lignes régulières (80%) Scolaire et périscolaire (20%) + un peu de tourisme	H	35		Responsable du service Etudes		
MARIOT GAMELIN 59480 LA BASSEE	30 chauffeurs 15 adm 30 cars	Occasionnel (65%) Scolaire/usine	H	27		Administratif		
CIE ARMORICAINE DE TRANSPORT 22000 SAINT BRIEUC  (Groupe Vernet)	52 chauffeurs 18 adm 43 cars	Lignes inter-urbaines (75%) Tourisme (25%) + Transport sec	H	34	Marié 1 enf	Chargé de mouvement	Employée de bureau	Maison Propriétaire (à 10 kms)

Entreprise	Effectif Flotte	Répartition des activités	Inter Sexe	Age	Situation de famille	Profession	Profession du conjoint	Habitat
COURRIERS DE LA GARONNE 31200 TOULOUSE  <i>"Un des trois gros transporteurs de Haute Garonne"</i>	85 chauffeurs 10 adm 91 cars	Scolaire et usine (50%) Interurbain (25%) Tourisme (25%)	H	28	Marié 1 enf	Chargé de mouvement	sp	
TRANSJURA 01810 OYONNAX	14 cars	Scolaire et transport personnel Excursions	H	45	Marié 2 enf.	Chargé de mouvement	Institutrice	Pavillon

GUIDES D'ENTRETIEN

ANNEXE 2

## PROTOCOLE D'ENTRETIEN

### CONDUCTEURS D'AUTOCARS

#### Introduction

*Ainsi que vous en avez été avisé, nous réalisons à la demande de l'INRETS (Institut de Recherches sur les Transports), une étude afin de mieux connaître le métier de conducteur d'autocars, les différentes activités qu'il implique et la manière dont il évolue. J'aimerais que vous nous en parliez très librement.*

*Je vous remercie de nous prêter votre concours en acceptant cet entretien qui, selon les règles dans notre profession, restera confidentiel.*

#### Consigne

*Le guide ne constitue qu'une aide au recueil de l'information. Tous les thèmes doivent être abordés mais de la façon la plus ouverte et la moins directive possible. L'ordre des thèmes, leur formulation peuvent évidemment être modifiés si le cours de l'entretien le nécessite. Etre attentif au langage de l'interviewé et le respecter. Se faire expliquer, si nécessaire, le contexte de travail et les notions utilisées (service, amplitude ...)*

#### 1 - INTRODUCTION

##### . Définition et spécificités de l'entreprise

Pour commencer, j'aimerais que vous me parliez un peu de votre secteur d'activité, le transport routier de voyageurs. Qu'en savez-vous ?

*Éléments de relance (rapidement)*

. Ce qui fait sa spécificité ? Quelles sont ses particularités ?

. Comment se structure ce marché (les types d'entreprises qui le constituent : les tailles, les pôles principaux d'activité, les éventuelles disparités ...) ?

. Quelle est la place qu'occupe votre entreprise au sein de ce marché (et pourquoi cette place) ?

Quelles sont, en somme, les caractéristiques de votre entreprise ?

. Quelles sont toutes ses activités et la part de chacune d'elles ?

*A cerner précisément*

.. Les services réguliers (et lesquels : interurbains, transport scolaire, service d'usine ...)

.. Le transport occasionnel (tourisme sur courtes ou longues distances, à l'international ...)

.. Les éventuelles autres activités qui sortiraient du domaine du transport des voyageurs

. De quel type de matériel votre entreprise est-elle équipée (nombre de véhicules, marques, spécificités, ancienneté ...) ?

. Quel est l'effectif de l'entreprise et le nombre de conducteurs ?

### . Itinéraire professionnel

Pourriez-vous, à présent, me parler un peu de vous, de votre histoire en tant que conducteur d'autocars, de votre itinéraire ?

. Pourquoi, comment êtes-vous devenu conducteur d'autocars ?

.. Pourquoi ce métier ? Ce qui vous y a amené, ce qui vous a incité à faire du transport de voyageurs (est-ce par goût ? par obligation ? par la sécurité d'emploi ? quels ont été les éléments décisifs ?)

.. Pourquoi dans cette entreprise ? (tout ce qui a pu jouer en faveur de cette entreprise : son image, ses activités ...)

. Ce qu'il vous a fallu apprendre/comprendre pour pouvoir exercer votre métier ?

. Quelle est votre formation ? (*Bien relancer*)

.. A quel âge avez-vous terminé vos études ? Quels sont les diplômes que vous avez obtenus ? (*Bien cerner le type d'étude effectuée et le niveau*)

.. Votre premier emploi ?

.. Les différents types de métier que vous avez pu exercer avant d'être conducteur ? Comment avez-vous trouvé votre premier poste de conducteur ?

.. Les divers types de formation que vous avez suivis, même en dehors de votre métier actuel ?

.. Depuis combien de temps finalement conduisez-vous des cars ?

Pourriez-vous me raconter votre embauche et vos débuts dans cette entreprise ?

. Les exigences de votre employeur

. Comment cela s'est-il déroulé ? Tout ce qui s'est passé ?

. La formation que vous avez reçue au départ et les éventuelles formations complémentaires par la suite ?

## 2 - CARACTERISTIQUES DU METIER ET HABITUDES TEMPORELLES

### . Définition du poste de travail

Qu'implique exactement votre travail ? Quelles sont toutes les activités que vous exercez, tout ce que comprend votre journée de travail ?

- . Selon que vous travaillez sur des lignes régulières ?
- . Selon que vous effectuez des circuits touristiques ?

#### *Eléments de relance*

- .. Conduite
  - .. Prise en charge du véhicule (vérification et contrôle, plein, entretien, nettoyage et réparation ...)
  - .. Documents de bord à remplir
  - .. Billetterie
  - .. Accueil et relations aux voyageurs, contrôle
  - .. Préparation de la recette ...
- . Quelle est votre activité dominante ? (*Voir s'il y a ou pas spécialisation*)
    - .. Les lignes régulières (et pour quel type de service : interurbain, transport scolaire, service d'usine ...)
    - .. Le tourisme (et sur quelles distances : local, régional, France entière, international ...)

De quel type de matériel disposez-vous ?

- . La marque, l'âge, les caractéristiques du véhicule ?
- . Avez-vous un véhicule attribué ou pas ?
- . Le type de matériel que vous aimez conduire et que vous n'aimez pas conduire (et pourquoi ?)

### . Rythmes de travail, répartition des temps de travail et des repos

Comment le travail des conducteurs est-il organisé dans votre entreprise ? Quelle est la politique en la matière ?

- . Travail par roulement ? Travail par équipes se relayant au cours d'une même journée ? Autre cas ? (*Bien faire préciser les types de transport concernés : lignes régulières ou autres ...*)
- . Y-a-t-il ou pas une spécialisation des conducteurs et dans quels cas (*par exemple des conducteurs affectés aux lignes régulières*)

En ce qui vous concerne, comment s'organisent vos journées de travail ? Pourriez-vous m'expliquer, en détail, l'amplitude de vos journées (*Répartition des activités entre deux repos journaliers*), ce en raisonnant sur une journée type, selon que :

- . Vous êtes affecté à une ligne régulière, à un circuit touristique ?
- . Vous travaillez en solo, en double équipage ?

*Éléments de relance (Bien approfondir)*

- .. La durée de la journée
- .. La ventilation des temps de travail
  - Temps journalier affecté à la conduite proprement dite
  - Temps de conduite en continu
  - Temps affecté aux activités annexes à la conduite (nettoyage et vérification du matériel, préparation de la recette etc ...)
- .. La part réservée au temps "à disposition" (simple présence, attente ...)
- .. La part réservée aux "coupures" et repos dans la journée (*temps dont l'interviewé dispose librement*) et que faites-vous à ce moment-là (ex : *repas, repos en cabine ...*)
- .. Les cas de dérogation, les heures supplémentaires, les aménagements
- .. L'organisation sur deux semaines (et éventuelles nuits à l'extérieur)

*Demander à l'interviewé d'essayer de visualiser ses journées types sur un axe en notant, depuis sa prise de service jusqu'à la fin de sa journée toutes ses activités et leur durée : faire un emploi du temps*

Pourriez-vous à présent me parler de vos repos et congés, toujours en raisonnant sur des cas types et en distinguant les cas où :

- . Vous travaillez sur lignes régulières, vous effectuez un circuit touristique
- . Vous travaillez en solo, en double équipage

*Éléments de relance*

- .. La durée du repos journalier
- .. Le repos hebdomadaire (quelle durée ? à quels jours de la semaine ?)
- .. Les cas de dérogation, les aménagements

*Demander à l'interviewé de visualiser sur un axe, une semaine en notant pour le premier jour, le second etc ... l'amplitude de sa journée de travail et la durée de son repos journalier, y compris son "week-end", en notant les horaires*

Et les congés annuels ? (à quelle période de l'année ? pendant combien de temps ?)

### 3 - ATTITUDES ENVERS LE METIER

#### . Motivations et freins envers le métier

Que représente pour vous votre métier de conducteur de car, dans le secteur du transport des voyageurs ?

. Tout ce que cela vous apporte en positif, toutes vos raisons de satisfaction

. Les problèmes, inconvénients et difficultés que ce métier comporte, les contraintes et les risques qu'il implique

#### *Eléments de relance*

##### .. Le climat de l'entreprise

- Nature des relations entre les différents membres du personnel et notamment entre le planning et les conducteurs
- Poids de la hiérarchie, manière dont elle s'exerce dans les relations

##### .. Les activités à accomplir

- Ce qui relève de la conduite et des activités annexes à la conduite
- Les relations aux voyageurs, les rôles à tenir, la position entre les exigences des voyageurs et celles de l'entreprise
- La documentation de bord (*cf. Les disques de contrôle, les feuilles de route ou de service*)
- La marge de manœuvre dont on dispose

##### .. Le problème des horaires à respecter

##### .. Le matériel utilisé

##### .. Les rythmes de travail

- Le vécu de la durée des journées de travail et de l'organisation des repos, le caractère régulier ou pas des rythmes
- Le problème éventuel des temps à disposition
- La possibilité de tirer parti ou pas des temps de repos ou "coupures" dans le cours de la journée
- La fatigue ou le stress éventuellement engendrés
- Les répercussions sur la vie familiale (*Relancer sur : le mode de vie, la profession du conjoint, l'habitat ...*)

##### .. Les risques encourus

.. Les contraintes spécifiques (*du type suivi médical, permis temporaire ou autres*)

## . Revenus

Et que pensez-vous de vos conditions de rémunération et des compensations dont vous pouvez bénéficier ?

- . Votre salaire ? La prise en compte des temps à disposition ?
- . Les heures supplémentaires, les repos compensateurs
- . Les primes éventuelles (ancienneté, compensation du travail le week-end, prime de non-accident ...) et les conditions d'obtention ?
- . Les frais de déplacement ?
- . Les avantages sociaux (treizième mois, mutuelle, colis de Noël ...) ?

## . Perspectives d'avenir

Quelles sont vos perspectives d'avenir ? Vos ambitions ? Que souhaiteriez-vous faire/devenir ?

- . Rester dans le secteur du transport des voyageurs (changer ou pas d'entreprise ? Vers quel type de poste ?) ?
- . S'orienter vers une autre activité (laquelle et pourquoi ?) ?

Comment, selon vous, le secteur du transport routier des voyageurs va-t-il évoluer à l'avenir ?

- . Est-il promis ou pas à se développer et pour quelles raisons ?
- . De quelle manière vos conditions de travail peuvent-elles évoluer ?
  - .. Les tâches que vous aurez à accomplir (CF notamment la relation aux voyageurs)
  - .. Le contexte de travail (matériel, planning, durée et rythme de travail ...)
  - .. Et dans quel sens souhaiteriez-vous que vos conditions de travail évoluent ?

## . Représentation de la population des conducteurs

Pour terminer, pourriez-vous essayer de me décrire les conducteurs qui transportent les voyageurs sur route ?

- . Qui sont-ils d'après vous ?
- . Qu'est-ce qui les caractérise ? Quels sont les points communs qu'ils peuvent partager selon vous ?

- . Les qualités qu'ils doivent posséder pour accomplir leur métier et y réussir ?
- . Ce que représente pour eux leur métier (ce qu'ils aiment, ce qui leur pose problème)
- . Pourriez-vous les typer par rapport aux autres professionnels du transport, comme les routiers ou autres (points communs et éléments de différenciation) ?
- . Et que pensez-vous du fait que les femmes deviennent dorénavant conductrices de cars ?

#### 4 - SIGNALÉTIQUE

Nom et prénom (noter le sexe)

Age

Situation de famille, nombre d'enfants et âge

Profession du conjoint

Type d'habitat (appartement ou maison individuelle, propriétaire ou locataire)

Distance entre l'habitat et l'entreprise

Nom et adresse de l'entreprise

Pour les retranscriptions, renoter au niveau du signalétique :

Les activités de l'entreprise

L'effectif

Les activités de l'interviewé (quel type de transport régulier ou/et occasionnel)

#### 5 - CAS DES AGENTS DE MOUVEMENT

Adapter les questions de manière à cerner

- . La manière dont ils organisent le planning des conducteurs
- . Leur propre expérience de conducteur si c'est le cas

## PROTOCOLE D'ENTRETIEN

### CHEFS D'ENTREPRISE

#### Introduction

*Ainsi que vous en avez été avisé, nous réalisons à la demande de l'INRETS, une étude sur les métiers et leurs évolutions dans le domaine du transport routier de voyageurs. Vous exercez une fonction importante dans ce secteur, vous en avez une bonne connaissance. Ce qui nous intéresse, c'est de recueillir votre point de vue sur cet univers, sur votre entreprise et sur votre personnel, notamment les chauffeurs. J'aimerais que vous en parliez très librement.*

*Je vous remercie de nous prêter votre concours en acceptant cet entretien qui, selon les règles dans notre profession, restera confidentiel.*

#### Consigne

*Le guide ne constitue qu'une aide au recueil de l'information. Tous les thèmes doivent être abordés mais de la façon la plus ouverte et la moins directive possible. L'ordre des thèmes, leur formulation peuvent évidemment être modifiés si le cours de l'entretien le nécessite.*

### 1 - L'ENTREPRISE ET LE SECTEUR D'ACTIVITE

#### . Historique personnel et fonctions

Pour commencer, j'aimerais que vous me parliez un peu de vous, que vous racontiez qui vous êtes et en quoi consiste exactement votre rôle dans votre entreprise ?

- Itinéraire professionnel
- Fonction dans l'entreprise et activités concernées
- Vécu de la fonction, raisons de satisfaction et d'insatisfaction, difficultés ou sujets de préoccupations

#### . Perception du secteur du transport routier de voyageurs

Pourriez-vous à présent me parler de votre secteur d'activité ?

- En quoi le transport des voyageurs sur route, tout d'abord, constitue-t-il un secteur en soi ? Ce qui fait sa spécificité/ses particularités ?
- Toutes les activités que cela recouvre

- La manière dont les entreprises qui constituent ce secteur sont organisées (qui sont-elles ? quelles sont leurs activités et leur pôle d'activité principal ? Y-a-t-il des disparités entre elles ? Une forte concurrence ou pas et à quel niveau ?)
- Comment classez-vous ces entreprises les unes par rapport aux autres ? (et selon quels critères ?)
- Comment se définissent les clientèles ou commanditaires ? Comment se traitent ou se négocient les opérations de transport de voyageurs sur route ?

### . **Caractéristiques de l'entreprise**

- Comment se situe votre entreprise dans cet univers ? (sa place, ses points forts et spécificités, sa concurrence)
- Quelles sont toutes vos activités ?
  - . Les différents types de transport de voyageurs que vous êtes amenés à effectuer et pour quelles raisons ?
  - . La saisonnalité
  - . L'activité principale
  - . Les éventuelles autres activités que ce transport de voyageurs
  - . Le CA
- Le matériel dont vous disposez ? Votre flotte d'autocars (nombre, âge, ensemble des caractéristiques qui peuvent les définir ou niveau de confort offert ...) ? Autres types de matériel utilisés ?
- Le personnel
  - . L'effectif salarié à temps plein, les vacataires ou employés à temps partiel
  - . La répartition (administratifs, chauffeurs etc ...)
  - . L'ambiance, l'atmosphère qui règne dans l'entreprise, le style de relations entre les divers personnels
  - . Les perspectives offertes.

## 2 - LES CHAUFFEURS DE CARS ET LEUR METIER

### . **Approche de la population des chauffeurs**

Pourriez-vous me parler des chauffeurs de cars de votre entreprise ?

- Qui sont-ils ? Comment les décrire ? (Age, manière d'être, milieu social, situation de famille, habitat à proximité de l'entreprise ou pas ...)
- A l'embauche, quel genre de chauffeurs recherchez-vous ? Quelles sont vos exigences ?
- Leur itinéraire
  - . Le type de poste qu'ils occupaient précédemment

- . Ce qui les incite à devenir chauffeurs de cars
- . Les profils de carrière qui leur sont proposés dans votre entreprise
- . Les possibilités de formation offertes

Globalement, comment percevez-vous/définissez-vous les conducteurs de cars en général ?

- Comment est constitué le marché du travail de cette profession selon vous ?
- Ce qui caractérise les chauffeurs
- Les qualités qu'ils doivent posséder
- Ce que représente pour eux leur métier (ce qu'ils aiment, ce qui leur pose problème, la manière dont ils s'investissent dans leur métier)

### **. Caractéristiques du métier des chauffeurs de cars**

En quoi consiste ce métier ? Quelles sont ses caractéristiques ? Quelles sont toutes les activités qu'il recouvre ?

- L'inventaire de toutes les activités qui relèvent des attributions des chauffeurs, tout ce qu'ils sont amenés à accomplir dans le cadre de leur travail, par exemple :
  - . La prise en charge du matériel ...
  - . L'accueil des voyageurs, la billetterie ...
  - . Le trajet et son déroulement, les distances à parcourir
  - . Le trajet "à vide"
- Les nuances selon les types de transport qu'ils peuvent être amenés à effectuer si c'est le cas (tourisme, lignes régulières ...)
- Le caractère régulier ou occasionnel des différentes tâches
- La marge de manœuvre dont disposent les chauffeurs, les décisions qu'ils peuvent être amenés à prendre en cas d'imprévu ou de problèmes

### **. Rythmes de travail des chauffeurs de cars**

Comment s'organise le temps de travail et de repos des chauffeurs ? De quelle manière leur temps est-il occupé ?

- Le descriptif d'une journée type (ou d'un transport type)
  - . La durée du travail
  - . Les durées affectées à chacune des activités accomplies (conduite et autres, matériel, relations aux voyageurs ...)
  - . Les temps morts ou ruptures, les temps d'attente
  - . Les phases de repos, la manière dont s'enchaînent les phases de repos et d'activité au cours du travail

- Le descriptif d'une semaine et d'un mois de travail
  - . Comment s'organise le planning des chauffeurs de cars ? (en fonction de quels critères est-il mis en place ? Comment se passent les rotations de chauffeurs ?)
  - . L'impact des réglementations
  - . Les jours de repos (le week-end ? à un autre moment ?), les heures supplémentaires, les nuits à l'extérieur
  - . La régularité ou pas des rythmes de travail, les problèmes ou difficultés posés à ce niveau (la fatigue, les risques encourus ...)

#### . Revenus des conducteurs de cars

- Les fourchettes de salaires (les nuances selon les niveaux ou statuts)
- Les primes éventuelles et conditions d'obtention
- Les frais de déplacement éventuels et leur mode de calcul
- Les avantages sociaux (treizième mois, mutuelle, colis de Noël etc ...)

## 4 - LES PERSPECTIVES D'AVENIR

### . Perspectives d'évolution du secteur des transports de voyageurs par autocars

Comment cet univers va-t-il évoluer à l'avenir ?

- L'activité voyageurs est-elle promise ou pas à se développer et pour quelles raisons ? A quelles conditions ?
- Quels sont les facteurs qui peuvent influencer sur le marché, le faire bouger et dans quels sens ?
- Quelles seront les politiques des entreprises en général ?

Quelle sera l'orientation prévisible/possible que suivra votre propre entreprise ? Les objectifs à poursuivre ? Les activités à développer ?

### . Perspectives d'évolution des conditions de travail

De quelle manière les conditions de travail, notamment celles des chauffeurs, peuvent-elles évoluer ?

- Les tâches à accomplir
- Les rythmes et durées des activités
- Le type de matériel à leur disposition

## 5 - LE SIGNALETIQUE

Nom et adresse de l'entreprise

Activités principale et secondaire

Effectifs

Nom et fonction de l'interviewé

Age